



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del
Título de Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “Manual de procedimientos y su incidencia en el
desempeño del personal en la empresa Wakenhut del Ecuador
Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato”**

AUTOR: Diana Elizabeth Carvajal Noboa

TUTOR: Ing. Mario Sigüenza

AMBATO – ECUADOR
Enero 2013



Ing. Mario Sigüenza

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la facultad.

Ambato, 18 de julio de 2012

.....

Ing. Mario Sigüenza

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTECIDAD

Yo, Diana Elizabeth Carvajal Noboa, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

.....

Sra. Diana Elizabeth Carvajal Noboa

C.I. 1804073425

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f).....

f).....

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis queridos padres Mariana Noboa, Luis Carvajal, quien con su esfuerzo y dedicación desde muy pequeña me enseñaron a luchar por mis sueños, sin ellos no sería la persona que hoy soy.

A mis hermanos, a mi hija Gissel Cristina Orozco quien es mi vida entera y la personita por quien día a día me levanto con ganas de superarme, y en especial a mi querido esposo Clever Francisco Orozco por todo su afán, apoyo e inspiración que fueron pilares fundamentales, gracias por todo su apoyo incondicional.

A todas aquellas personas presentes y ausentes que me ayudaron siempre de forma desinteresada y sin egoísmo para poder llegar al final de esta larga y hermosa carrera.

A todos mis compañeros de aula, que siempre compartieron conmigo sus ganas y anhelos por llegar a plasmar nuestro objetivo que era llegar a ser un profesional de bien y para servicio de la sociedad.

Por ello y para ellos dedico este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación académica, como de la vida, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo, por constituirse en mi fuerza, perseverancia y voluntad para lograr culminar mi carrera universitaria.

A mis maestros, el Ing. Mario Sigüenza, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; a la Ing. Jenny Gamboa, por su apoyo ofrecido en este trabajo; la Ing. Amparito León, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de la presente tesis, encaminándome a la excelencia profesional, a todos los ingenieros que formaron parte de mi desarrollo intelectual, en el camino hacia la terminación de mi carrera.

DERECHO DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Firma Autor

Nro. Cédula

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

A. PÁGINAS PRELIMINARES

1. Página de título o portada.....	i
2. Página de aprobación de tutor	ii
3. Página de autoría del trabajo	iii
4. Página de aprobación del tribunal de grado	iv
5. Página de dedicatoria	v
6. Página de agradecimiento.....	vi
7. Página de derecho de autor.....	vii
8. Índice general de contenido.....	viii
9. Índices de gráficos, tablas y cuadros.....	ix
10. Resumen ejecutivo	xi

B. TEXTO:

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA.....	2
1.1 TEMA.....	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis crítico	5
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema.....	6
1.2.5 Preguntas directrices	6
1.2.6 Delimitación del problema	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
1.4 OBJETIVOS.....	8
1.4.1 Objetivo general.....	8
1.4.2 Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	12
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	12
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	14
2.5 HIPÓTESIS	26
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	26
CAPÍTULO III	27
3. MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	35
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	36
CAPÍTULO IV	37
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	37
4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	37
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	49
CAPITULO V	55
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
CAPÍTULO VI	58
6. PROPUESTA	58
6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	58
6.2 ANTECEDENTES.....	59
6.3 JUSTIFICACIÓN	60
6.4 OBJETIVOS.....	60
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	61
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	62
6.7 METODOLOGÍA.....	66
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	91
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	92

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. Bibliografía
2. Anexos

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico #1 Categorización variable independiente.....	15
Gráfico #2 Categorización variable dependiente.....	16
Gráfico #3 Calidad del servicio	38
Gráfico #4 Inconvenientes con el servicio	39
Gráfico #5 Cobertura del servicio.....	40
Gráfico #6 Errores en la seguridad	41
Gráfico #7 Demora en actividades	42
Gráfico #8 Coordinación.....	43
Gráfico #9 Apoyo	44
Gráfico #10 Orientación de decisiones	45
Gráfico #11 Cumplimiento de exigencias.....	46
Gráfico #12 Capacitación.....	47
Gráfico #13 Conocimientos.....	48

Gráfico #14 Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis	54
Gráfico #15 Organigrama estructural	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1 Calidad del servicio	38
Tabla #2 Inconvenientes con el servicio	39
Tabla #3 Cobertura del servicio.....	40
Tabla #4 Errores en la seguridad	41
Tabla #5 Demora en actividades	42
Tabla #6 Coordinación.....	43
Tabla #7 Apoyo	44
Tabla #8 Orientación de decisiones	45
Tabla #9 Cumplimiento de exigencias.....	46
Tabla #10 Capacitación.....	47
Tabla #11 Conocimientos.....	48
Tabla #12 frecuencias observada.....	52
Tabla #13 Frecuencias esperadas.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro #1 Operacionalización variable independiente	31
Cuadro #2 Operacionalización variable dependiente	33
Cuadro #3 plan de recolección de información	35
Cuadro #4 Metodología	66
Cuadro #5 Prevención de la evaluación.....	92

RESUMEN EJECUTIVO

Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, es una empresa de seguridad privada. Ingresa al Ecuador en 1968, siendo una de las primeras compañías y como una de las principales en ofrecer servicios de seguridad privada.

El presente trabajo, tiene como finalidad implementar un Manual de Procedimientos en el área Operativa ya que por el incremento de clientes, los procedimientos son un complemento ideal para mejorar el desempeño del personal e incrementar el rendimiento en su lugar de trabajo, mediante la especificación y secuencialidad de los pasos que se han de seguir.

La investigación trata en lo posible que el personal, siendo el principal ente de progreso conjunto, de sus habilidades y destrezas depende su desempeño aunque siempre es necesaria la capacitación y el conocimiento de las actividades que debe realizar en su lugar de trabajo.

La empresa de seguridad presenta un incremento en su base de datos, por lo que es necesario que el manual de procedimientos sirva como guía, para que los trabajadores de la empresa utilicen el documento, para la ejecución de tareas y la coordinación de las mismas, para aprovechar de mejor manera los recursos asignados.

Esta investigación también permitió a los directivos tener una constancia de como se realiza cada actividad para alcanzar los objetivos propuestos, con la misión de proporcionar un apoyo metodológico y logístico poniendo en orden y secuencia cada tarea para facilitar el control operativo.

Este trabajo sirvió de apoyo al personal del área operativa, para saber en momentos de emergencia que procedimientos debe seguir, minimizando riesgos y tener una coordinación correcta con las autoridades pertinentes, tomando en cuenta que el servicio de seguridad privada es un tema muy delicado, están en juego los bienes del usuario.

Palabras claves: Manual de procedimientos, desempeño de personal, usuarios, control

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo enfoca la relevancia y utilidad de los procedimientos en el desempeño del personal, proporcionando como guía técnica el manual de procedimientos, documento que servirá de apoyo en la gestión operativa, al mantener en su contenido direccionamientos técnicos para la ejecución de tareas y la coordinación de las mismas para aprovechar de mejor manera los recursos asignados.

El manual de procedimientos ha sido diseñado en función de los requerimientos mismos de la empresa, sujetándose a parámetros técnicos y acciones que obligatoriamente han de realizarse dentro del contexto que compete, como solución inmediata a los inconvenientes o fallos de operación y manejo del sistema o modo de hacer el respectivo trabajo.

Al implementar un manual de procedimientos se busca que el desempeño del personal sea eficiente en el área operativa, ya que dentro de la empresa el personal constituye el principal ente de progreso tomando en cuenta una constante capacitación de las actividades que debe realizar en su lugar de trabajo.

La calidad en los servicios que brinda la empresa son muy importantes, porque están en juego los bienes de los clientes, es por ello que el manual de procedimientos es el documento donde se detallan las actividades a seguir en momentos de emergencia, comprometiendo al trabajo en equipo para el alcance de objetivos, y la satisfacción de los clientes.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 TEMA

Manual de Procedimientos y su incidencia en el Desempeño del Personal en la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia de un Manual de Procedimientos afecta en el Desempeño del Personal en la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato.

1.2.1 Contextualización

A nivel mundial el manual de procedimientos, especifica la relación de los miembros que integran la organización con su ambiente en función de los objetivos determinados por la institución y las estrategias a utilizar para cumplirlos, incluso en la recuperación

de cartera. El manual está orientado a proporcionar agilidad en todo el ámbito operativo de cada área de la empresa.

Los manuales en la empresa han sido en la actualidad los responsables del crecimiento automatizado, de la eficacia en el desempeño tanto individual como de grupo, haciendo de la gestión del talento humano una labor controlable y objetiva que permite el desempeño óptimo del personal en todas sus áreas.

Las empresas de seguridad privada utilizan varias herramientas que facilitan el manejo y control de las organizaciones en todo ámbito, entre estas herramientas los manuales constituyen unas de las formas más utilizadas para mencionada gestión, el manual de procedimientos: reúne las normas básicas de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

En varios países la seguridad privada ha tenido un aumento en sus actividades ya que custodian los bienes, infraestructuras, y valores de sectores Públicos y Privados, es por eso que se podría decir que en una empresa en donde no se aplique correctamente el uso de los manuales de procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas.

El manual está orientado a proporcionar agilidad en todo el ámbito operativo, en cada área de la empresa para solucionar problemas emergentes como robos, secuestros, asaltos, etc., que involucren al cliente y sus bienes como principal eje de protección.

En el Ecuador, la implementación y diseño de manuales no se lo toma con la debida importancia, ciertamente las empresas debidamente organizadas a través de manuales están contadas, y aun así de las que cuentan con los manuales correspondientes no saben darle el uso adecuado que optimice el rendimiento y facilite la gestión de todo el sistema, cumple con la misión de proporcionar un apoyo metodológico y logístico (poner orden y secuencia en cada tarea) que facilite el control operativo.

El desempeño de los trabajadores, también se ve afectado por la omisión de ciertos pasos necesarios para cumplir una actividad, sin embargo existen empresas en donde la ejecución de las actividades no requieren de muchos tecnicismos y los procedimientos, para ejecutar una actividad no requieren precisamente de una guía técnica en la que se detallan los pasos de manera cronológica, permitiendo que la empresa no se vea en la necesidad de disponer de manuales de ningún tipo, para concluir con un proceso determinado, en nuestro país la cultura organizativa no está arraigada la existencia de manuales que faciliten el control operativo, sino solo en determinadas empresas que disponen de personal capacitado para dirigir y administrar cada una de las áreas existente.

Para las empresas de seguridad privada es importante que el diseño de manuales se lo tome con la debida importancia, sabiendo que es un documento que facilita la gestión de todo el sistema operativo.

Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, es una empresa de seguridad privada que forma parte del grupo Internacional Group 4 Securicor (g4s). Ingresa al Ecuador en 1968, siendo una de las primeras compañías y como una de las principales en ofrecer servicios de seguridad privada, realiza sus actividades con la prestación de servicios de Seguridad Física, se ha convertido en una de las más grandes empresas en el ámbito de seguridad privada, con una amplia cobertura nacional e infraestructura que ha permitido integrar una variedad importante de servicios.

Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda de la ciudad de Ambato, no cuenta con un manual de procedimientos lo que le ha conllevado a varios problemas con el servicio al cliente, por el ineficiente desempeño del personal, se ha perdido tiempo en la ejecución de actividades inmediatas, es por esta razón que el manual de procedimientos es una herramienta muy indispensable para el personal que labora en la empresa, para mejorar su eficiencia y eficacia al momento de emergencias.

Al ser el manual un documento dinámico para obtener resultados, se centra básicamente en la satisfacción de los usuarios o clientes, los procedimientos son una alternativa establecida mediante la ejecución de pasos claramente definidos que complementan las actividades, de esta manera los manuales permiten mantener una constancia de cómo mantener una constancia, de cómo se realiza cada actividad siendo un apoyo constante para realizar los objetivos propuestos.

1.2.2 Análisis crítico

La falta de capacitación en los empleados en todas las áreas produce deficiencia en el desempeño, dificultando la realización de sus deberes y responsabilidades en las diferentes funciones que son de competencia propia de cada individuo, llevándolos a obtener resultados errados en la lectura de las señales emitidas desde los puntos donde fueron emitidas.

El personal inadecuado ocasiona problemas con los servicios prestados, creando una brecha en la calidad de la atención al hacer mal uso de los recursos disponibles. La utilización de recursos dentro de la empresa por parte de personal inadecuado no permite que su desempeño optimice la calidad en la atención y servicio a los usuarios.

El ambiente de trabajo se vuelve inestable, influido directamente por la calidad humana y la interrelación entre el personal, podría decirse que dentro de la jornada laboral se comparten una diversidad de actitudes y comportamiento de diferentes tipos las que se regulan según normativas de conducta internas para mantener una relación acorde a las necesidades de la empresa, la falta de entendimiento y la inconformidad en el desarrollo de funciones deteriora el compañerismo tanto como el ambiente contagiando su irritabilidad a los demás, esta situación se expande en tal magnitud que se hace perceptible por los usuarios que mantienen un contacto en su momento con los colaboradores de la empresa.

Incumplimiento de técnicas y procedimientos – imprecisión en la asistencia y monitoreo

El incumplimiento en técnicas y procedimientos vulnera los servicios ofrecidos, los técnicos de la empresa tardan en reparar los equipos de seguridad, no existe precisión en la distribución de tiempos en la asistencia según los acuerdos establecidos, el riesgo se hace inminente ante una situación de riesgo y el modelo de desempeño en el personal se reduce causando imprecisión en la asistencia y monitoreo.

1.2.3 Prognosis

Wakenhut del Ecuador podría mantenerse sin busca una solución que permita mejorar el problema identificado, sin darle la importancia del caso a lo que constituyen los procedimientos y su debida aplicación, es probable que el modelo funcione por un buen tiempo aunque será notorio y creciente el nivel de inconformidad a partir de los usuarios por la calidad en los servicios contratados.

La inconformidad de los servicios se refleja en constantes quejas y deserciones por parte de los usuarios, a tal punto que la credibilidad de la empresa se vera afectada directamente, esto reduciría su potencial en la cantidad de contratos generados, haciéndose imposible mantener la empresa en pie viéndose obligado el cuerpo administrativo a reducir personal e incluso podría ser que sin este correctivo se llegue al punto que se deba liquidar la empresa.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide la carencia de procedimientos en el deficiente desempeño del personal de Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Existe alguna herramienta en la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. que permita la mejora en el desempeño del personal?

¿Cómo el manual de procedimientos ayudará a gestionar en la mejora del desempeño del personal de la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda.?

¿Cómo contribuirá el diseño de un manual de procedimientos en la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. a mejorar el desempeño del personal?

1.2.6 Delimitación del problema

Límite de Contenido

CAMPO: Organización de empresas

AREA: Manuales administrativos

ASPECTO: Procedimientos

Delimitación Espacial:

El estudio del presente proyecto se realizó en la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, ubicado en la calle Meléndez Pelayo 01-72 y Barcelona, a la entrada del barrio Puertas del Sol.

Delimitación Temporal

La investigación se realizó en el periodo comprendido desde:

Noviembre del 2011 – Julio del 2012

1.3 JUSTIFICACIÓN

Con la presente investigación se pretende utilizar el manual de procedimientos, sus beneficios en base a registros sobre las actividades en cada función, al ser un documento en el cual consta la sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí para realizar una tarea específica en la organización.

Para satisfacer las necesidades complementarias de los clientes resulta indispensable aplicar una gestión empresarial, un manual de procedimientos orientado a la mejora del desempeño se constituye en un documento de apoyo esencial para la guía en cada una de las actividades principales que se desarrollan en la empresa.

La propuesta analiza los procedimientos que se han de seguir para cumplir los objetivos en la seguridad privada y el monitoreo correspondiente utilizando tecnología adecuada para el fin propuesto, si no se conocen los procedimientos necesarios para una determinada actividad el desempeño se ve afectado directamente retrasando la calidad del servicio que presta.

Este manual especifica la relación entre los miembros que integran la organización con su ambiente en función de los objetivos por la institución y las estrategias a utilizar para cumplirlos.

Con la presente se pretende definir los procesos que la empresa necesita para poder a través de los procedimientos mejorar el desempeño interno y externo del personal, incrementando así la calidad en la prestación de servicios.

Por tal razón, se ha considerado necesario realizar una investigación con el propósito de mejorar la calidad del desempeño por medio del manual de procedimientos. El manual está orientado a proporcionar agilidad en todo el ámbito operativo, en cada área de la empresa.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Diseñar el manual de procedimientos, que sirva como pauta para mejorar la gestión en el desempeño del personal de la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar los procesos que integran la gestión operativa para mejorar la calidad de servicios prestados por Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda.

Identificar los procedimientos que integran cada proceso para que el personal optimice su desempeño en Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda.

Proponer objetivos e indicadores de los procedimientos que permitan mantener un control permanente del personal en Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

ALBANCANDO, E. (2011). "Diseño de un manual de procedimientos para mejorar la eficiencia en el área de producción de la empresa Textiles Técnicos de la Ciudad de Ambato" Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

Objetivo general:

Determinar de qué manera incide la inexistencia de un manual de procedimientos en la producción de la empresa Textiles Técnicos de la Ciudad de Ambato.

Objetivos específicos:

Determinar cuáles son los procedimientos que la empresa actualmente utiliza en el área de producción.

Determinar las políticas necesarias para controlar la producción de la empresa Textiles Técnicos de la Ciudad de Ambato.

Identificar los requerimientos básicos de la unidad productiva para realizar sus actividades de manera eficiente.

Proponer la elaboración de un Manual de Procedimientos para mejorar la producción de la empresa Textiles Técnicos de la Ciudad de Ambato.

PAREDES, M. (2003). "Estandarización de procesos para mejorar la calidad del cuero de la Curtiembre Becerro Real" Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivo

Implantar un sistema estandarizado de producción a fin de mejorar la calidad del cuero de la Curtiduría Becerro Real.

Conclusiones

Para la empresa Becerro Real es de vital importancia aplicar un sistema en el cual se pueda medir la productividad y la calidad con la que a empresa realiza sus productos.

Un sistema de estándares es una herramienta básica para una empresa ya que de esta manera se puede garantizar la calidad del producto y también de un eficiente control entre los diferentes elaborados por la empresa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación centra su estudio en el paradigma crítico-propositivo, el mejoramiento del desempeño del personal es una realidad en la que toda organización debe poner énfasis, la calidad de los servicios que ofrece es la parte más importante de la misma y al analizar a fondo el problema se planteara una solución a corto plazo.

El manual de procedimientos permitirá tomar decisiones con mayor agilidad, ayudara a determinar posibles estrategias de solución, dejando al descubierto oportunidades para mejorar y ser más competitivos.

Es importante determinar los valores corporativos que dentro de la empresa se practica diariamente, como son: la honestidad, respeto, pertenencia, etc., lo cual incide en el desarrollo del recurso humano en la organización, ellos tienen el contacto directo con los usuarios.

Esta investigación es factible, el proyecto está dentro de los márgenes de inversión mínimos, mantiene una rentabilidad permanente, su recuperación es a mediano plazo, el grado de utilidad es alto, puede ser modificado según las necesidades y el crecimiento de la empresa, permite el desarrollo intelectual del personal, perfeccionar la forma en que se han de realizar las actividades y no tiene incidencia negativa en su utilización.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se fundamenta y se ampara en la Ley de vigilancia y seguridad privada del 2008, y la Ley del consumidor.

Ley de vigilancia y seguridad privada del 2008

Art. 1. Compañías de Vigilancia y Seguridad Privada

Son compañías de vigilancia y seguridad privada aquellas sociedades, que tengan como objeto social proporcionar servicios de seguridad y vigilancia en las modalidades de vigilancia fija, móvil e investigación privada; y, que estén legalmente constituidas y reconocidas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. En consecuencia, las compañías de vigilancia y seguridad privada, no podrán ejercer otra actividad ajena a los servicios detallados en el presente artículo.

Art. 2.- Prohibición de Servicios

Prohíbese la prestación de servicios de vigilancia, seguridad e investigación privada bajo cualquier forma o denominación a toda persona natural o jurídica que no esté legalmente autorizada. El incumplimiento a esta disposición dará lugar a la sanción administrativa establecida en la disposición general octava de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

Modalidades de los servicios de vigilancia y seguridad privada

Art. 4.- Vigilancia Fija

Las compañías de vigilancia y seguridad privada bajo la modalidad de vigilancia fija son exclusivamente responsables de los puestos de vigilancia, que de conformidad con las recomendaciones de seguridad y las disposiciones legales, se establezcan con el objeto de brindar protección permanente a las personas naturales y jurídicas, bienes muebles o inmuebles y valores en un lugar o área determinada.

Ley del consumidor

Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, Inen, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban

someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

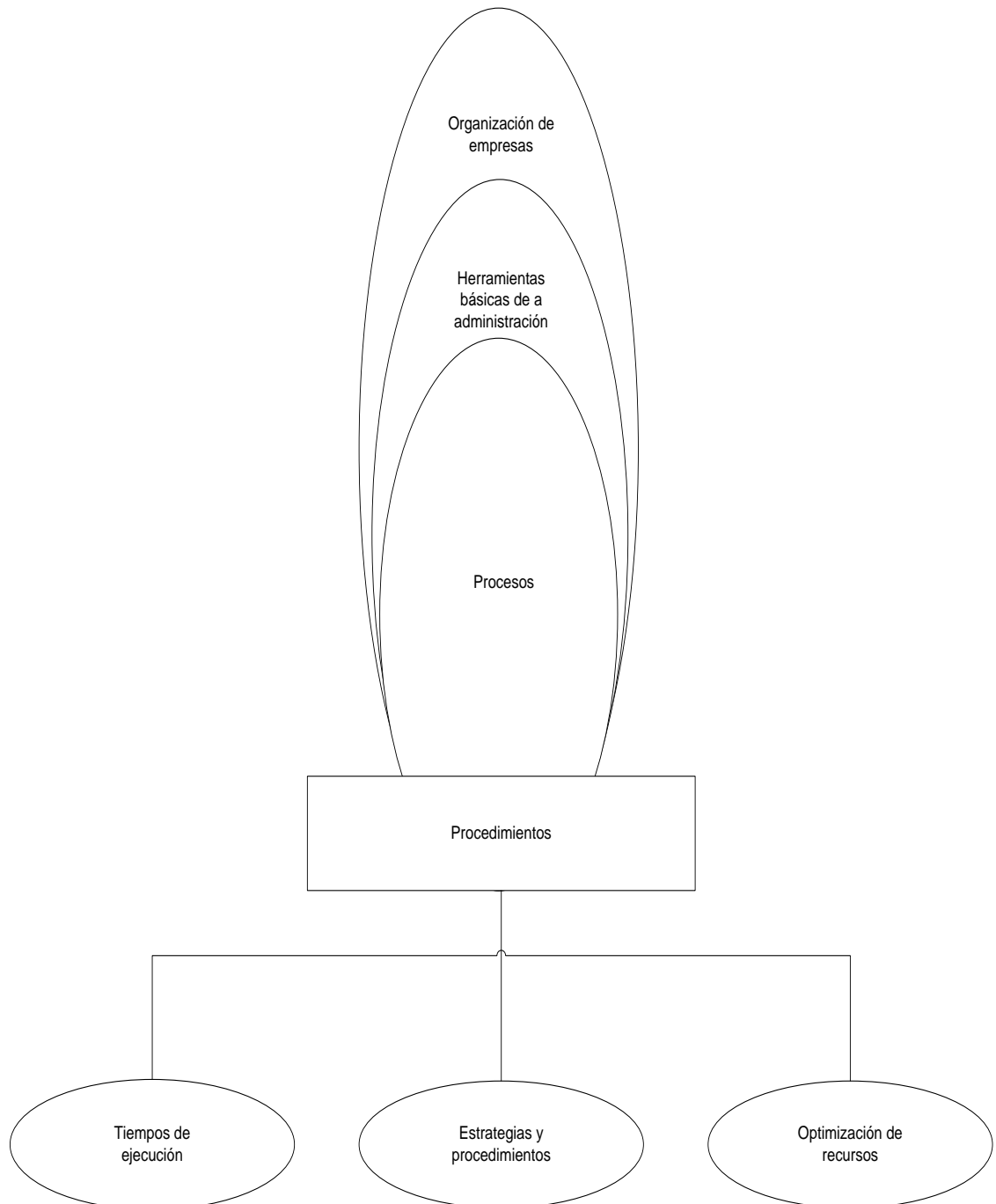
Formulación del Problema

¿Cómo incide la carencia de procedimientos en el deficiente desempeño del personal de Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda.?

X= Procedimientos (Variable Independiente)

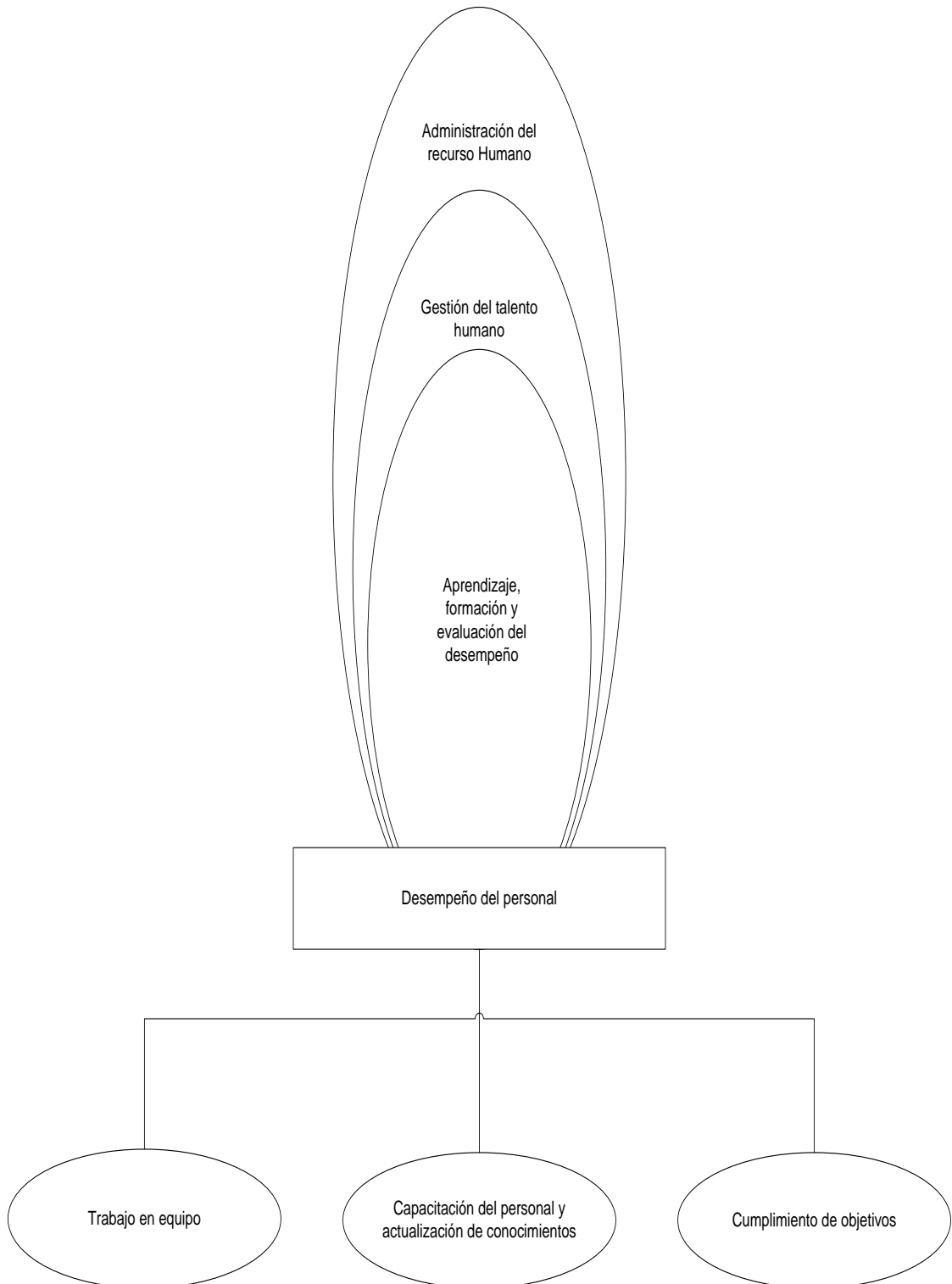
Y= Desempeño del personal (Variable Dependiente)

Gráfico #1
Categorización variable independiente



Fuente: Bibliografía
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #2
Categorización variable dependiente



Fuente: Bibliografía
Elaborado por: Diana Carvajal

Definición de categorías

Organización de empresas

Franklin, B. (2009). Corresponde al proceso de organización de los talentos (humanos, financieros y materiales) de los que dispone la empresa, para alcanzar los objetivos deseados.

Gómez, C. (2009). Organización y administración Es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, integración de personal, dirección y control, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar en conjunto, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados.

Franklin, B. (2009). La Organización de Empresas básicamente, trata de analizar qué es la empresa y cómo funciona: cómo se organiza, cómo están relacionadas las distintas funciones de la misma y cuál es el papel de cada función dentro de la empresa.

Herramientas básicas de la administración

a) Son instrumentos elementales que permiten mantener un ordenamiento claro sobre la empresa y sus actividades en cada nivel departamental que lo conforma, estas herramientas son: Organigramas, Manuales, Diagramas, procedimientos, Puestos y funciones. Gómez, C. (1994, pág. 154). "Planeación y organización de empresas" McGraw Hill. Naucalpan de Juárez (Edo.) México

Manuales administrativos

Franklin, B. (2009). Graw Hill Editores son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y

sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

Se clasifican:

Por su naturaleza o área de aplicación en: Macro administrativos, Micro administrativos, Meso administrativos

Por su contenido: Manual de organización, Manual de procedimientos, Manual de gestión de calidad, Manual de historia de la organización, Manual de políticas, Manual de contenido múltiple, Manual de puestos, Manual de técnicas, Manual de ventas, Manual de producción, Manual de finanzas, Manual de personal, Manual de operación, Manual de sistemas.

Por su ámbito: Manuales generales y manuales específicos.

Terry, G. (2003). Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa".

Gómez, C. (2009). Es Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Manual de procedimientos

Franklin, B. (2009). Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Gómez, C. (2009). Es un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan, una herramienta eficaz donde queda plasmada una descripción precisa de cómo deben realizarse las actividades.

Tiempos de ejecución

Franklin, B. (2009). Esta técnica de Organización sirve para calcular el tiempo que necesita un operario calificado para realizar una tarea determinada siguiendo un método pre establecido.

Gómez, C. (2009). El conocimiento del tiempo que se necesita para la ejecución de un trabajo es tan necesario en la industria, como lo es para el hombre en su vida social. De la misma manera, la empresa, para ser productiva, necesita conocer los tiempos que permitan resolver problemas relacionados con los procesos de fabricación.

Gómez, C. (2009). Es el tiempo necesario para que un trabajador capacitado y conocedor de la tarea, la realice a ritmo normal más los suplementos de interrupción necesarios, para que el citado operario descanse de la fatiga producida por el propio trabajo y pueda atender sus necesidades personales.

Estrategias y procedimientos

Franklin, B. (2009) Implica el análisis y explicación de un conjunto de variables, entre las cuales son los factores personales los primordiales.

Optimizaciones de recursos

Franklin, B. (2009). Se define en términos generales como buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Administración de recursos humanos

Chiavenato, I. (2009). Es un contexto formado por organizaciones y personas. Administrar personas significa trabajar con las personas que forman parte de las organizaciones. Más aun significa administrar los demás recursos con las personas. Así las organizaciones y las personas constituyen la base fundamental sobre la cual se mueve la ARH.

James (2003). Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas.

Gerico, P. (2002). La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

Gestión del recurso humano

Chiavenato, I. (2009). Es un conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influyen en la eficacia de los empleados y las organizaciones. Es la

capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano.

Gerico, P. (2002). Se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas.

Aprendizaje, formación, evaluación y desempeño

Gerico, P. (2002). Consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

Chiavenato, I. (2009). Es el proceso o conjunto de actividades encaminadas a ponerse en contacto con una determinada institución que oferta bolsa de trabajo, o simplemente es la búsqueda de candidatos, que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la empresa en sus necesidades constantes de suplencia, renuncias, despidos o jubilaciones.

Desempeño del personal

Chiavenato, I. (2009). Consiste en lograr que todo el personal trabaje como equipo de expertos, con autonomía plena en sus tareas, y orgullosos de sus logros al conseguir hacer de su trabajo algo más simple y agradable.

Evaluación e incentivos

Chiavenato, I. (2009). El objeto del presente es establecer la sistemática por la cual se evalúa, promociona, reconoce e incentiva al Personal.

Capacitación

Chiavenato, I. (2009). Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere.

Gerico, P. (2002). Representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Gerico, P. (2002). La capacitación se considera como un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, mediante el cual el personal administrativo adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales.

Estabilidad laboral

Chiavenato, I. (2009). Consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas.

Gerico, P. (2002). Consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en especialísimas circunstancias.

Gerico, P. (2002). Se entiende como la responsabilidad compartida que posee tanto el patrono como el empleado o el candidato de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen la adición de valor a los procesos, productos o servicios que ofrezcan o generen.

Gestión del desempeño

Gerico, P. (2002). En una actividad esencial para promover el talento y la mejora continua en nuestro “quehacer diario”. Una herramienta para convertirse en un facilitador del equipo, para mejorar los resultados estratégicos, alinear los objetivos individuales a la cultura de la empresa y conseguir el compromiso de los profesionales para convertirlos, por qué no, en “fans” del negocio. La necesidad de identificar, retener y desarrollar el talento está ligada a esta nueva responsabilidad, pero también a promover la comunicación corporativa, los valores, transmitir la ética y seguir enfocando la acción hacia la eficiencia y consecución de resultados. Por otro lado está ligada también a los planes de carrera, a descubrir las expectativas de los profesionales para apoyarles con formación, proponerles retos, darles tiempo y seguimiento para madurar profesionalmente y, a la vez, situarles en la dirección apropiada dentro de la empresa para que lideren su propia carrera profesional.

Jones, G.(2007). La gestión del desempeño es una herramienta para evaluar y mejorar la eficacia de los colaboradores. En este libro se describen sus claves y características para que usted pueda ponerla en práctica en su organización. Asimismo, el libro explica cómo incentivar a sus empleados, cómo comprometerlos con la labor que desempeñan, cómo desarrollar al máximo sus habilidades para un fin común, cómo afrontar y gestionar los problemas que puedan surgir entre sus colaboradores y cómo preparar y realizar evaluaciones de desempeño.

Gestión operativa

Arnoletto, E. y Díaz, A. (2010). Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su

actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

Calidad de servicio

Jakson, M. (2002). La calidad de servicio es el conjunto de características, técnicas y comerciales, inherentes a lo que constituye el consumo exigible por los sujetos, consumidores y por los órganos competentes de la Administración.

La calidad de servicio viene configurada por el siguiente contenido:

- Continuidad del suministro, relativa al número y duración de las interrupciones del suministro.
- Calidad del producto, relativa a las características de la onda de tensión.
- Calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.

Optimización de desempeño

Gerico, P. (2002). La evaluación del desempeño se basa en el cumplimiento de los requisitos, responsabilidades y el contenido de trabajo, definidos en el análisis y diseño del puesto.

Un simple análisis de lo antes expuesto demuestra que el desempeño actual no es óptimo; no se cumplen con los requisitos y responsabilidades del puesto de trabajo y no se encuentran totalmente capacitados para el cumplimiento de su tarea.

Indicadores de procedimientos

Chiavenato, I. (2009). Un Sistema de Indicadores de Recursos Humanos sirve para medir y evaluar cómo se comporta y se gestiona el talento en una empresa. Los Indicadores pueden ser medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas. Nos permiten medir cambios, facilitan mirar de cerca los resultados de iniciativas o acciones concretas. Son instrumentos valiosos para orientarnos cómo se pueden alcanzar mejores resultados en determinados proyectos. Los indicadores deben ser pertinentes, precisos, confiables y económicos o rentables en su medición. Sin medición no podemos evaluar, planificar, diseñar, prevenir, corregir y mantener e innovar con rigurosidad y sistemáticamente las actividades vinculadas a la Dirección de Recursos Humanos.

Control de personal

Chiavenato, I. (2009). El control de personal es un procedimiento administrativo, que consiste en la puesta en práctica de una serie de instrumentos, con la finalidad de registrar y controlar al personal que labora en una determinada empresa o institución.

Este proceso técnico se aplica desde el momento en que el trabajador ingresa a laborar a la compañía. Es una función técnica importante para llevar a cabo la política de los recursos humanos, que comienza en forma sucesiva y constituye una fuente importante de consulta sobre datos personales del colaborador: asistencia e inasistencia, puntualidad, vacaciones, licencias, permisos, ascensos y promociones entre otros, por tal motivo tiene que ser actualizada permanentemente.

El control de personal, más allá de ser una limitante, es una fuente de información necesaria para determinar la situación actual del trabajador, sobre todo para la toma de decisiones en cuanto a promoción o ascensos, conceder becas académicas, otorgar

derechos, compensación por tiempo de servicios, movimientos de rotación, o reubicación.

2.5 HIPÓTESIS

La implementación de un manual de procedimientos mejora el desempeño del personal en Wakenhut del Ecuador Cia.Ltda de la ciudad de Ambato.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

X = Procedimientos (Variable Cuantitativa discreta)

Y = Desempeño del personal (Variable Cualitativa)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación corresponde identificar el enfoque cuantitativo de la siguiente manera:

Mediante técnicas cuantitativas se evaluó el desempeño del personal, además orienté a la comprensión del problema objeto de estudio “Los procedimientos y su incidencia en el desempeño del personal de Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, para poder definir la posible solución en la implementación del manual descrito, se aplicaron características del enfoque cuantitativo, la perspectiva interna permitió relacionarlo con el desempeño del personal, tratando de conseguir mejorar el estudio de todos los elementos que lo constituyen, detallando los procesos y sus respectivos procedimientos para cada área y puesto específico.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La sustentación metodológica de la presente investigación se enmarcó en las siguientes modalidades:

Bibliográfica y Documental

Para el desarrollo y recolección de la información secundaria de este proyecto se utilizaron lectura y estudio de documentos científicos publicados tales como: Libros, Revistas, Tesis de Grado, Publicaciones en Internet, los mismos que servirán de soporte a la investigación y como herramienta para determinar la posible solución al conocer más sobre los procedimientos y el desempeño del personal.

De Campo

Con el objeto de recolectar, organizar y analizar los datos primarios de esta investigación se aplicaron técnicas de campo, la entrevista orientada a los directivos de la empresa, encuesta orientada a los clientes y empleados, observación en las áreas operativas, el análisis de la información recolectada en el lugar de la investigación donde se realizó, la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo este estudio y recoger los datos necesarios se requirió de los siguientes tipos de investigación

Investigación exploratoria, mediante la contextualización el planteamiento del problema; la determinación de variables; la formulación de hipótesis y la selección de la metodología adecuada para la realización de la investigación propuesta; familiarizarme con la realidad práctica de la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato.

El nivel descriptivo permitió describir el problema, detallándolo como es en realidad, como se manifiesta, a través de la observación y la entrevista verificando: actividades; funciones y comportamientos concretos del personal; utilización de recursos. Es decir esta investigación utilizada en el análisis crítico al momento de detallar, identificar y describir el problema objeto de estudio describiendo el problema en el campo temporal-espacial en el cual está inmerso.

Una vez descrito el problema se utilizó la investigación correlacional, la que permitió medir el grado de relación entre variables, es decir el grado de incidencia que tiene la falta de un documento en donde se especifiquen los procedimientos que corresponden al área operativa de la organización, para lo cual se aplicara una estadística inferencial utilizando la técnica de chi cuadrado.

El propósito fundamental de la investigación Explicativa fue conocer la incidencia del comportamiento entre las variables y su influencia dentro de la empresa permitiendo al investigador resolver los problemas en virtud de las necesidades existentes en relación a la hipótesis.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La presente investigación se la realizó en la empresa Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato y se ha identificado la siguiente población.

83 Empleados 800 Clientes

La nómina y distribución correspondiente estará adjunta al final del documento solamente del personal operativo para la ciudad de Ambato.

Para determinar la muestra correspondiente se procedió a hacer el cálculo, en función de la población total.

El cálculo se realizó a partir de la fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2(m-1) + 1}$$

De donde:

- n = Tamaño de la muestra
- m = Tamaño de la población
- e = Error máximo admisible 5%

Desarrollando la formula se obtuvo:

$$n = \frac{883}{0,05^2(883-1)+1} \qquad n = \frac{883}{0,0025(882)+1}$$

$$n = \frac{883}{3,205}$$

n = 275,507 Número de personas a encuestarse

Esto implica que la muestra es de **275** personas. Entre las que consta todo el personal que conforma la empresa.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro #1

Operacionalización de variable independiente

Hipótesis: La implementación de un manual de procedimientos mejoraría el desempeño del personal en Wakenhut del Ecuador Cia.Ltda de la ciudad de Ambato.

Variable independiente: Manual de procedimientos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Manual de procedimientos Constituye un documento técnico, incluye información sobre sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, constituyen una unidad	Cronología Secuencia	Frecuencia de sucesos Relación entre sucesos Registro de sucesos Sucesos anteriores Sucesos posteriores Tiempo entre sucesiones	¿Considera usted que el servicio contratado es cubierto en el tiempo previsto? ¿Considera usted que existe cierta demora en las actividades relacionadas con los servicios prestados por la	Encuestas dirigidas a todo el personal de la empresa

<p>para la realización de una función, actividad o tareas específicas.</p> <p>Autor: Benjamín Franklin</p>	<p>Tareas específicas</p>	<p>Actividades pre establecidas</p> <p>Función específicas</p> <p>Optimización de tareas</p>	<p>empresa?</p> <p>¿Cómo considera usted la calidad de los servicios contratados?</p> <p>¿Ha tenido algún tipo de inconveniente con la prestación de servicios?</p> <p>¿Ha logrado usted percibir algún tipo de error en la seguridad que la empresa brinda?</p>	
--	---------------------------	--	--	--

Fuente: Bibliografía
 Elaborado por: Diana Carvajal

Cuadro #2

Operacionalización de variable dependiente

Variable Dependiente: Desempeño del personal

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Desempeño del personal Consiste en lograr que todo el personal trabaje como equipo de expertos, con autonomía plena en sus tareas, y orgullosos de sus logros al conseguir hacer de su trabajo algo más simple y agradable.</p> <p>Autor: Pilar Gerico</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Autonomía de tareas</p>	<p>Integración a equipos de trabajo</p> <p>Cumplimiento de objetivos grupales</p> <p>Objetivos personales</p> <p>Nivel de decisión</p>	<p>¿Cree usted que existe coordinación por parte del personal?</p> <p>¿Cree usted que las decisiones que se toman en la empresa están orientadas en bien del servicio que prestan?</p> <p>¿El personal a su servicio cumple con las exigencias de su trabajo?</p> <p>¿Cuándo usted en la gestión operativa recibe apoyo, este lo puede considerar como?</p>	<p>Encuestas dirigidas a todo el personal de la empresa</p>

	Trabajo más simple	Conocimientos adquiridos Destrezas adquiridas	¿Considera usted que se encuentra debidamente capacitado? ¿Ha notado usted personal con bajo conocimiento en las tareas que realiza?	
--	--------------------	--	---	--

Fuente: Bibliografía
Elaborado por: Diana Carvajal

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el proceso de recolección, procesamiento, análisis e interpretación de la información del informe final se realizó de la siguiente manera.

Cuadro #3

Plan de recolección de información

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para Qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación.
2.- ¿A qué personas?	La investigación está dirigida a los empleados de la empresa y los usuarios.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	El aspecto a tratar es sobre el manual de procedimientos y el desempeño del personal.
4.- ¿Quién?	Diana Carvajal (Investigadora)
5.- ¿Cuándo?	Noviembre 2011 - Abril 2012
6.- ¿Cuántas Veces?	Se realizara una vez, a cada uno de los encuestados.
7.- ¿Técnicas de Recolección?	Encuesta
8.- ¿Con que?	Cuestionario
9.- ¿En qué situación?	Se buscara el mejor momento para obtener resultados reales y concretos.

Fuente: Bibliografía

Elaborado por: Diana Carvajal

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Una vez realizadas las encuestas para analizar la información obtenida procederemos a:

- Recolección, clasificación, selección y tabulación de la información.
- Selección de la información cuantitativa (entrevista).
- Estudio estadístico de los datos.
- Presentación de los datos en los cuadros estadísticos
- Elaboración de los gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación de los resultados.

Revisar y clasificar los cuestionarios para verificar que no existan errores o falten respuestas, las mismas que tienen que estar codificadas para evitar cualquier inconveniente en el momento de procesar la información.

Se realiza la tabulación manual debido a que la información no es muy extensa agrupando las preguntas para poderlas cuantificar.

Para analizar los datos tomaré en consideración la codificación a través de resultados estadísticos en donde se aplicara la investigación descriptiva a través de estadígrafos porcentuales. Finalmente presentaré los resultados en forma gráfica, la información en rasgos porcentuales me ayudara a comprender el significado de la información obtenida, para así establecer una relación e interpretación fácil y comprensible de estos resultados.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez realizado el trabajo investigativo, se procede a analizar los resultados obtenidos de las respuestas a las preguntas en las encuestas previo la tabulación correspondiente.

4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Después de tabular los mencionados resultados de las encuestas se procede a graficar y expresar porcentualmente los valores con el fin de tener una clara visión de lo obtenido para interpretarlos de la mejor manera.

Tabulación y grafica de resultados

A continuación la tabulación y el grafico correspondiente para cada una de las preguntas realizadas en las encuestas.

PREGUNTA 1

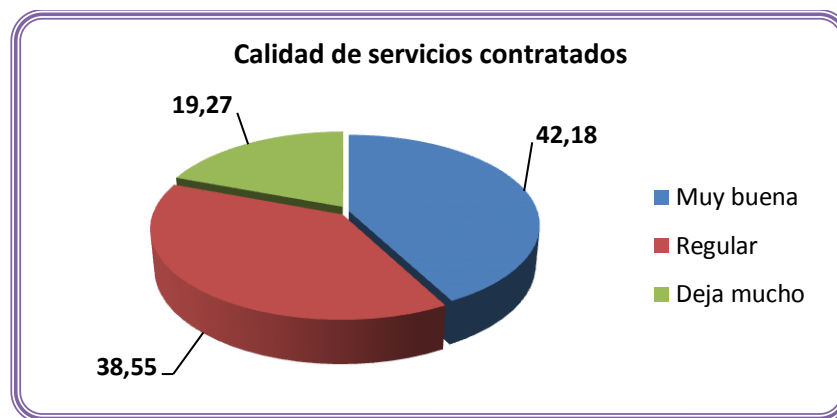
Tabla #1

¿Cómo considera usted la calidad de los servicios contratados?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Muy buena	116	42,18
2	Regular	106	38,55
3	Deja mucho que desear	53	19,27

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico # 3



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

El 42,18% representado por 116 personas han determinado que la calidad de los servicios contratados son muy buenos, el 38,55 % que representa a 106 personas opinan que la calidad de servicios contratados son regulares, y 19,27 % representado por 53 personas dicen que la calidad de los servicios prestados deja mucho que desear.

Interpretación

Menos de la mitad de los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de los servicios contratados, mientras que mas de una tercera parte se conforman con la calidad de los servicios contratados, y un grupo representativo se siente insatisfecho con la calidad de los servicios contratados.

PREGUNTA 2

Tabla #2

¿Ha tenido algún tipo de inconveniente con la prestación de servicios?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	96	34,90
2	Ocasionalmente	106	38,55
3	No	73	26,55

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #4



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

Del total de usuarios que contratan los servicios de seguridad el 34,90 % que representa a 96 personas si han tenido inconvenientes con la prestación de los servicios de seguridad, el 38,55 % que representa a 106 personas indican que en ocasiones han tenido inconvenientes con la prestación de servicios de seguridad, mientras que el 26,55% representado por 73 personas dicen no tener inconvenientes con las prestaciones en los servicios de seguridad.

Interpretación

Más de la tercera parte de usuarios tienen inconvenientes ocasionales con la prestación de servicios, casi la tercera parte de usuarios si tienen problemas constantes en la prestación de servicios que ofrece la compañía, y un grupo representativo inferior a la tercera parte dicen no tener inconvenientes con la prestación de servicios contratados

PREGUNTA 3

Tabla #3

¿Considera usted que el servicio contratado es cubierto en el tiempo previsto?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	90	32,72
2	Ocasionalmente	125	45,46
3	No	60	21,82

Fuente: Empresa Wakenhut

Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #5



Fuente: Empresa Wakenhut

Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

El 32,72 % que representa a 90 personas consideran que los servicios contratados son cubiertos a tiempo por el personal a cargo, el 45,46 % representado por 125 personas consideran que en ocasiones los servicios contratados son cubiertos a tiempo por el personal encargado, mientras que el 21,82 % que representa a 60 personas consideran que los servicios contratados no se cubren a tiempo.

Interpretación

Cerca de la mitad de los usuarios que contratan los servicios de seguridad que la empresa ofrece dicen que los servicios no se cubren a tiempo, casi una tercera parte indican que si que la empresa cubre a tiempo las necesidades de seguridad contratadas, y un grupo bastante representativo dice que los servicios contratados no son cubiertos en el tiempo previsto por la empresa.

PREGUNTA 4

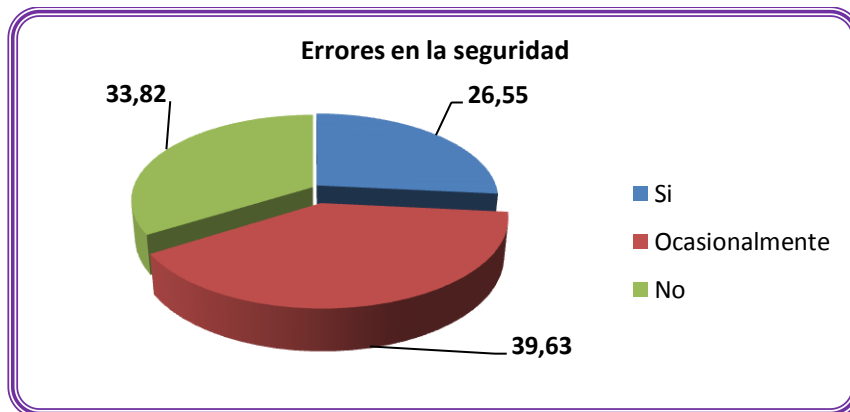
Tabla #4

¿Ha logrado usted percibir algún tipo de error en la seguridad que la empresa brinda?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	73	26,55
2	Ocasionalmente	109	39,63
3	No	93	33,82

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #6



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

De los usuarios que contratan el servicio de seguridad con la empresa el 26,55 % que representa a 73 personas han logrado percibir errores constantes y repetitivos en la seguridad que se ofrece, el 39,63 % que representa a 109 personas indican que también ocasionalmente perciben algún tipo de error en la seguridad, y 33,82 % que representa a 93 personas no han logrado percibir errores o fallas de ningún tipo en la seguridad contratada.

Interpretación

Más de la tercera parte de los usuarios que han contratado los servicios de seguridad perciben ocasionalmente algún tipo de error, mientras que una tercera parte de los usuarios no detectan error alguno en la seguridad que la empresa proporciona, y un grupo representativo detecta errores constantes en el servicio de seguridad que la empresa ofrece.

PREGUNTA 5

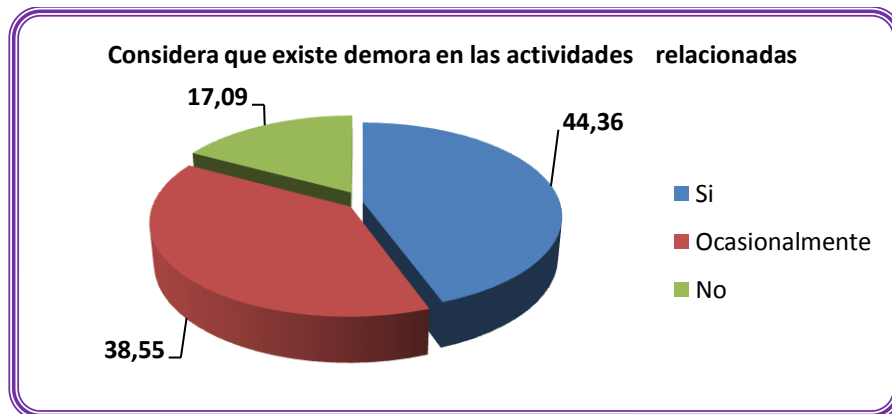
Tabla #5

¿Considera usted que existe cierta demora en las actividades relacionadas con los servicios prestados por la empresa?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	122	44,36
2	Ocasionalmente	106	38,55
3	No	47	17,09

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #7



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

De las actividades relacionadas con los servicios de seguridad, el 44,36 % de los usuarios que representa a 122 personas consideran que si existe demora en la cobertura, el 38,55 que representa a 106 personas considera que en ocasiones existe demora en la cobertura, y el 17,09 % que representa a 47 personas consideran que los servicios de seguridad son cubiertos a tiempo sin demora alguna.

Interpretación

Un poco menos de la mitad de los usuarios consideran que si existe una demora en las actividades relacionadas con los servicios de seguridad, mas de la tercera parte de los usuarios consideran que la demora en las actividades relacionadas con los servicios de seguridad existe pero solo es ocasional, y apenas un grupo pequeño pero representativo dicen que las actividades relacionadas con los servicios de seguridad son eficientes.

PREGUNTA 6

Tabla #6

¿Cree usted que existe coordinación por parte del personal?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	43	15,64
2	Ocasionalmente	136	49,45
3	No	96	34,91

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #8



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

La falta de coordinación en el personal por parte del 15,64 % que representan 43 personas estiman que si existe, el 49,45 % que representa a 136 personas consideran que ocasionalmente existe una falta de coordinación en el personal, mientras el 34,91 % que esta representado por 96 personas consideran que no existe falta de coordinación en el personal.

Interpretación

Cerca de la mitad de los usuarios consideran una falta ocasional de coordinación entre el personal, mientras un poco mas de la tercera parte consideran lo contrario es decir el personal coordina muy bien sus actividades, y un grupo representativo con la mitad de un tercera parte considera que existe una falta de coordinación permanente en el personal.

PREGUNTA 7

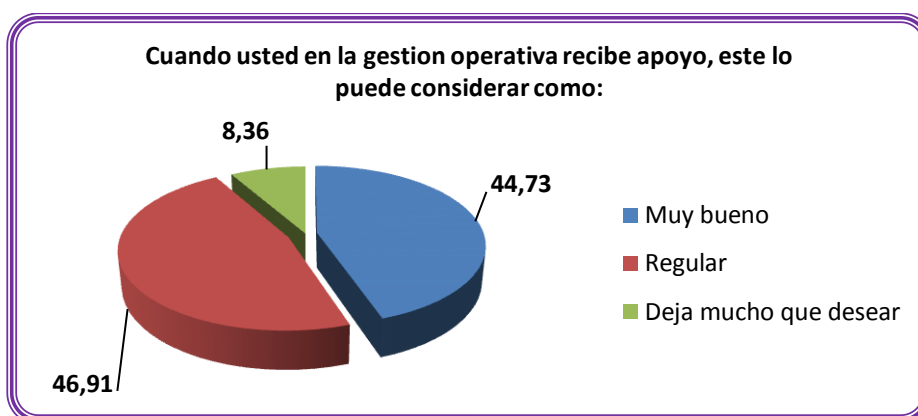
Tabla #7

¿Cuándo usted en la gestión operativa recibe apoyo, este lo puede considerar como?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Muy bueno	123	44,73
2	Regular	129	46,91
3	Deja mucho que desear	23	8,36

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #9



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

El 44,73 % que representan 123 personas consideran que el apoyo que reciben es muy bueno, el 46,91 % que representan 129 personas consideran que apoyo que reciben es regular, mientras el 8,36 % de los usuarios que representan 23 personas dicen que el apoyo que reciben por parte de la empresa deja mucho que desear.

Interpretación

Casi la mitad de los usuarios consideran que el apoyo que la empresa proporciona en la gestión operativa es regular, menos de la mitad de los usuarios consideran que el apoyo proporcionado por la empresa a la gestión operativa es muy bueno, y un pequeño grupo considera que el apoyo que la empresa proporciona en la gestión operativa deja mucho que desear.

PREGUNTA 8

Tabla #8

¿Cree usted que las decisiones que se toman en la empresa están orientadas en bien del servicio que prestan?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	96	34,91
2	Ocasionalmente	93	33,82
3	No	86	31,27

Fuente: Empresa Wakenhut

Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #10



Fuente: Empresa Wakenhut

Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

Respecto de las decisiones que se toman en la empresa el 34,91 % de los usuarios que representa a 96 personas creen que están bien orientadas según los servicios que prestan, el 33,82 % que representa a 93 personas consideran que estas decisiones ocasionalmente se orientan en bien de los servicios que prestan, mientras que el 31,27 % que representa a 86 personas consideran que las decisiones tomadas por la empresa no están orientadas en bien de los servicios que prestan.

Interpretación

Un poco más de la tercera parte consideran que las decisiones se toman de la manera adecuada en bien de los servicios ofrecidos, la tercera parte de los usuarios consideran que las decisiones se toman ocasionalmente considerando el beneficio en los servicios que prestan, y un poco menos de la tercera parte considera que las decisiones que se toman están lejos de ser beneficiosas para el servicio que prestan.

PREGUNTA 9

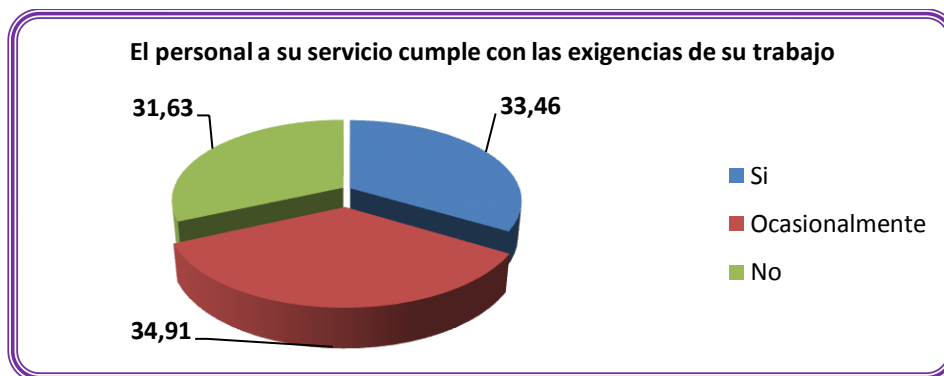
Tabla #9

¿El personal a su servicio cumple con las exigencias de su trabajo?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	92	33,46
2	Ocasionalmente	96	34,91
3	No	87	31,63

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #11



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

El 33,46 % que representa a 92 personas dicen que el personal a su servicio si cumple con las exigencias del trabajo que realizan, el 34,91 % que esta representado por 96 personas dicen que ocasionalmente el personal a su servicio cumple con las exigencias del trabajo que realiza, mientras el 31,63 % que representa a 87 personas dicen que el personal a su servicio no cumple con las exigencias del trabajo que realizan.

Interpretación

Un poco mas de la tercera parte dice que el personal a su servicio ocasionalmente cumple con las exigencias de su trabajo, mientras una tercera parte dice todo lo contrario respecto del personal y el cumplimiento con las exigencias de su trabajo, y un grupo menor a la tercera parte dicen que el personal a su servicio no cumple con las exigencias que requiere el trabajo que realizan.

PREGUNTA 10

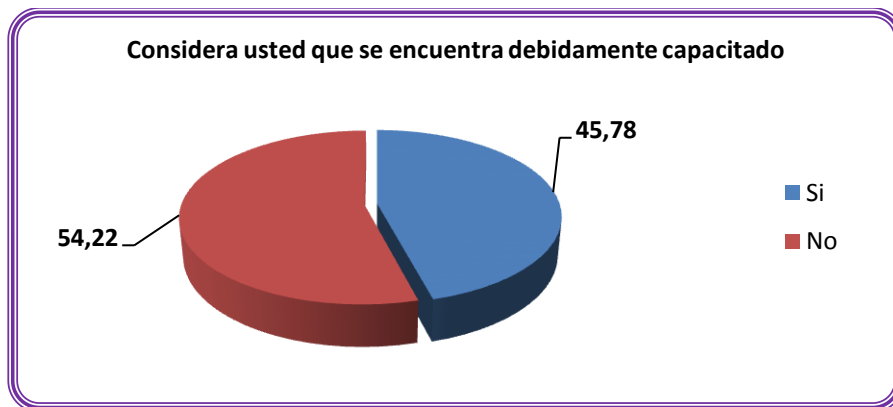
Tabla #10

¿Considera usted que se encuentra debidamente capacitado?

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	126	45,82
2	No	149	54,18

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #12



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

Respecto del personal capacitado el 45,82 % que representa a 126 personas consideran que si se encuentran debidamente capacitado para realizar su trabajo, mientras que el 54,18 % que representa a 149 personas consideran que no están debidamente capacitados para realizar su trabajo.

Interpretación

Un poco mas de la mitad del personal consideran que no se encuentran debidamente capacitados para realizar su trabajo, mientras menos de la mitad opinan que no se encuentran debidamente capacitados para realizar su trabajo.

PREGUNTA 11

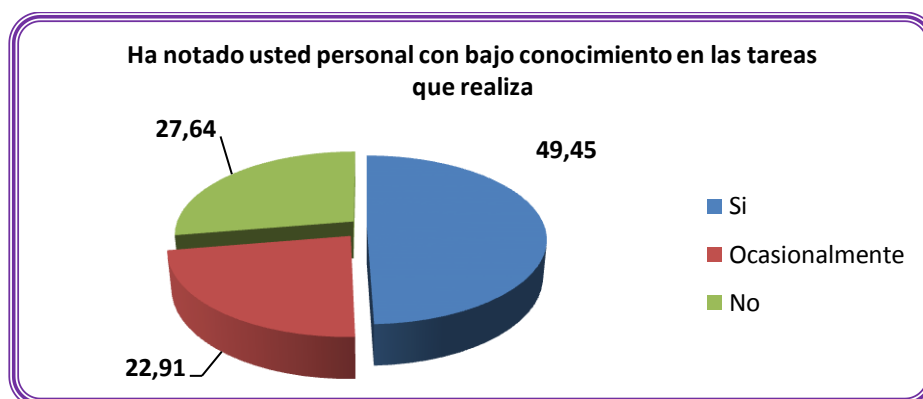
Tabla #11

¿Ha notado usted personal con bajo conocimiento en las tareas que realiza?

N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	136	49,45
2	Ocasionalmente	63	22,91
3	No	76	27,64

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Gráfico #13



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Análisis

El 49,45 % que representa a 136 personas han notado un bajo conocimiento en las tareas que realizan, el 22,91 % que representa a 63 personas han notado que ocasionalmente el personal tiene un bajo conocimiento en las tareas que realiza, mientras que un 27,64 % que representa a 76 personas no han notado bajo conocimiento del personal en las tareas que realizan.

Interpretación

Casi la mitad de los usuarios han notado que el personal demuestra tener un bajo conocimiento en las tareas que realiza, un grupo inferior a la tercera parte no ha notado bajo conocimiento en las tareas que realiza el personal, mientras que un grupo bastante representativo ocasionalmente ha notado un bajo conocimiento en el personal para las tareas que realiza.

4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para fundamentar la razón de la hipótesis se aplica conocimientos de tercer nivel lo que permite emitir criterios lógicos para poder aceptar o rechazar la mencionada hipótesis.

Con este procedimiento se determina el nivel de riesgo, conociendo si la decisión a tomar para la hipótesis es correcta.

La hipótesis será verificada, tratando la información y sometiéndola al análisis estadístico conocido como la ji cuadrada, utilizada para poblaciones promedio en empresas medianas.

Modelo lógico

Una vez planteada la hipótesis en donde determinaremos si el desempeño del personal mejorará o no.

H0 = El manual de procedimientos no mejorará el desempeño del personal en la empresa Wakenhut Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

H1 = El manual de procedimientos si mejorará el desempeño del personal en la empresa Wakenhut Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

Calculamos el intervalo de confianza asumiendo que para

$$H0: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

$$H1: \mu_1 - \mu_2 = 0$$

Elección de la prueba estadística

Para poder validar la hipótesis se utilizó método estadístico Ji cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

De donde

x^2 = Ji cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

C = Diferencia de frecuencias

Combinación de frecuencias

Se elegirá dos preguntas que representen a las variables correspondientes con el fin de comprobar la hipótesis y representar gráficamente la combinación realizada.

La selección de las preguntas, se escogerán según las más representativas con igualdad de alternativas y definiendo mayor influencia en la respuesta.

Esta influencia se determina por la relación entre las variables en función de la hipótesis las que permitirá su verificación según el grado de significancia.

3. ¿Considera usted que el servicio contratado es cubierto en el tiempo previsto?

Tabla #3

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	90	32,72
2	Ocasionalmente	125	45,46
3	No	60	21,82

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

5. ¿Considera usted que existe cierta demora en las actividades relacionadas con los servicios prestados por la empresa?

Tabla #5

Nº	Opciones	Frecuencia	%
1	Si	122	44,36
2	Ocasionalmente	106	38,55
3	No	47	17,09

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Frecuencias observadas

Tabla #12
Frecuencias observadas

Preguntas	Respuestas			Total
	Si	Ocasionalmente	No	
¿En las actividades que realiza suele usted omitir ciertos pasos que los considera innecesarios?	90	125	60	275
¿Considera usted que existe cierta demora en las actividades relacionadas con los servicios prestados por la empresa?	122	106	47	275
Total	212	231	107	550

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Frecuencias Esperadas

Tabla #13
Frecuencias esperadas

O	E	O-E	(O-E) ²	$\frac{(C)^2}{E}$
90	106	-16	256	2.41
125	115.5	9.5	90.25	0.78
60	53.5	6.5	42.25	0.79
122	106	16	256	2.41
106	115.5	-9.5	90.25	0.78
47	53.5	6.5	42.25	0.79
Total				$x^2 = 7.96$

Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

Nivel de significancia

Se trabajara con un margen de error del 5% que expresado numéricamente es de 0.05.

Se procede a calcular los grados de libertad.

$$Gl = (n1-1) (n2-1)$$

$$Gl = (2-1) \times (3-1)$$

$$Gl = 2$$

Basándonos en la tabla de distribución de la ji cuadrada se obtuvo que el grado de significancia sea de 5.99

$$\infty = 5.99$$

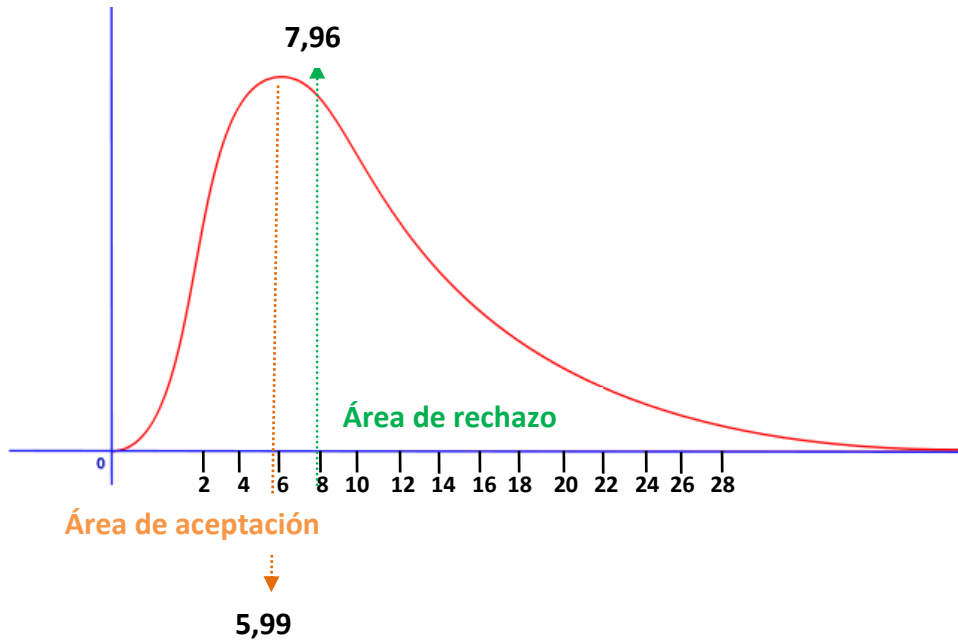
Regla de decisión

Dado que H0 representado por el ∞ con un valor de 5.99 y H1 está representado por χ^2 que nos da un valor de 7.96, haciendo referencia a la regla de ji cuadrado la hipótesis es aceptada por ser mayor al referente, en tal caso tenemos que $\chi^2 = 7.96 > \infty = 5.99$ en tal virtud la regla se cumple y por tanto la hipótesis se acepta.

Representación grafica

Gráfico #14

Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis



Fuente: Empresa Wakenhut
Elaborado por: Diana Carvajal

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Del estudio realizado con referencia a los procesos se obtuvo como conclusión que no están definidos los procedimientos que los integran.
- El desempeño del personal no es el adecuado debido a la falta de conocimiento y preparación en el trabajo que realizan
- No disponen de un manual de procedimientos donde se detallen las actividades referentes al área operativa
- Los procesos que integran la gestión operativa no están definidos en su totalidad.
- Los procesos no siguen una secuencia lógica de operatividad.

- La calidad de servicios prestados no son satisfactorios debido a que los procesos necesitan ser cumplidos según los procedimientos establecidos que los integran.
- El desempeño del personal es limitado debido a la falta de conocimientos en los procedimientos integradores de los procesos.
- No existen indicadores que permitan medir el cumplimiento para mantener un control permanente del personal.
- Los controles que mantiene Wakenhut para con el personal son inadecuados en el tipo de servicio que prestan.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar una revisión en la agilidad de los procesos, involucrando al personal a cargo para definir la razón en la existencia de inconvenientes que crean insatisfacción sobre los clientes.
- Se recomienda establecer un periodo de capacitación y actualización de conocimientos orientados a la prestación de servicios.
- Se recomienda crear un manual de procedimientos en el cual se detallen paso a paso las actividades y el tiempo de ejecución de las mismas,
- Se recomienda maximizar la Operacionalización de los procesos mediante un estudio en el cual se plasmen las necesidades operativas según los procedimientos que los integren.

- Se recomienda diseñar un mapa de procesos en el que se pueda visualizar la secuencia operativa de Wakenhut.
- Se recomienda un manual de procedimientos que permita mejorar el trabajo en equipo y agilizar las actividades en forma coordinada para mejorar mediante estos la calidad de servicios.
- Se recomienda sociabilizar externamente el interés sobre el bien común hacia el cual la empresa se orienta para motivar así el desempeño del personal.
- Se recomienda establecer objetivos medibles de operatividad sobre el trabajo que realizan en Wakenhut.
- El diseño y creación de un manual de procedimientos se refleja con insistencia en el área operativa, donde mejoraría el sistema de trabajo en equipo, coordinando las actividades que mejoraran la ejecución de los procesos, y permitirán un apoyo permanente de equipo en las actividades relacionadas para mejorar el conocimiento y el control en las mismas.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

TITULO

Diseño de un manual de procedimientos para el departamento operativo de Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

6.1 DATOS INFORMATIVOS

- **Institución ejecutora**

Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

- **Beneficiarios**

Todo el personal y los usuarios de Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

- **Ubicación**

Wakenhut del Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, ubicado en la calle Meléndez Pelayo 01-72 y Barcelona, a la entrada del barrio Puertas del Sol.

- **Tiempo estimado para la ejecución**

Inicio Enero 2013

- **Equipo técnico responsable**

Departamento de Recursos Humanos

- **Costo**

Costo promedio de diseño y aplicación 10.000 USD.

6.2 ANTECEDENTES

En Wakenhut con la prestación de servicios existen inconvenientes que crean malestar e inconformidad en los usuarios, los servicios se cubren a destiempo haciendo notorias las irregularidades operativas.

El personal que trabaja en la empresa no tiene la capacitación necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo, razón por la que existe demora en las actividades relacionadas, falta coordinación en el personal lo que deja ver una falta organizativa respecto de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

Las decisiones que se toman en la empresa respecto de los servicios que ofrece no son consideradas como beneficiosas por parte de los usuarios, lo que según el criterio de los usuarios hacen ver que el personal no esta capacitado para realizar

su trabajo, evidenciando con mucha notoriedad el bajo conocimiento sobre las actividades que realizan.

Todo esto recae en la lentitud con que se realizan los procesos, debido a la falta de conocimientos sobre los procedimientos que integra cada fase, haciéndose evidente la necesidad de contener en un documento las actividades bien detalladas sobre cada proceso que integra el sistema de seguridad que la empresa ofrece, partiendo desde lo que constituye el servicio de monitoreo hasta la cobertura total del control en todo el sistema de seguridad que se ofrece.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El diseño de un manual de procedimientos para ser aplicado en el área operativa es la mejor alternativa porque permitirá definir con exactitud cada actividad en detalle para mantener un sistema de control y vigilancia permanente que exima de presunciones y falsas alarmas en la recepción de señales de riesgo.

Mejora la calidad del servicio mediante la descripción exacta de la señal que se recibe en el monitoreo, dando la pauta única de patrullaje solo si la situación lo amerita, los pasos estarán definidos y concatenados en un orden secuencial y cronológico de determine la situación.

6.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar el Manual de Procedimientos con el fin de Mejorar el Desempeño del Personal.

Objetivos específicos

Mantener el control de las áreas de afectación, mediante la interpretación adecuada de las señales de monitoreo

Realizar patrullaje en fechas y horas que justifiquen según lo detectado como probables horas de riesgo

Mantener informes verídicos sobre la actividad de monitoreo y contacto que permitan tener mayor precisión en las alertas detectadas.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Política.- Es factible dentro del ámbito político porque no tiene incidencia directa, más bien dentro de lo que constituyen las políticas de empresa ayuda en mantener el orden secuencial de cada actividad dentro del área operativa.

Sociocultural.- Es factible e lo sociocultural porque ayuda a mantener una mejor relación con la sociedad en especial con quienes hacen uso del servicio, proporcionando una mejor imagen de la empresa.

Tecnológica.- En lo tecnológico la incidencia es propia del control interno que se realiza para la seguridad electrónica por tanto es factible también en este ámbito.

Organizacional.- Es factible en lo organizacional por que permite mantener un control moderado de la gestión del personal a cargo de la seguridad electrónica, dándole un nuevo giro al sistema.

Equidad de género.- es factible respecto de la equidad de género, pues no hace recriminación alguna sobre este ámbito, dando igual trato a todos quienes requieren de los servicios y a quienes forman parte del personal que conforma la empresa.

Ambiental.- En lo ambiental es factible por que no tiene incidencia de ningún tipo.

Económico-financiera.- es factible en lo económico-financiero porque permite optimizar la utilización de recursos que involucran el sistema de control y vigilancia.

Legal.- Es factible dentro del ámbito legal por que no tiene incidencia dentro de las leyes vigentes ni tampoco va en contra del cumplimiento de las mismas.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Procedimientos

Franklin, B. (2009). Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Los procedimientos definen la secuencia de los pasos para ejecutar una tarea; los procesos transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.

Los procedimientos existen, son estáticos; los procesos se comportan, son dinámicos.

Los procedimientos están impulsados por la finalización de la tarea; los procesos están impulsados por la consecución de un resultado.

Los procedimientos se implementan; los procesos se operan y gestionan.

Los procedimientos se centran en el cumplimiento de las normas; los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

Gómez, C. (2009). Los procedimientos recogen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos; los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes.

Manual de procedimientos

Según Benjamín Franklin (2010). Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Es un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

Es una herramienta eficaz donde queda plasmada una descripción precisa de cómo deben realizarse las actividades.

Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tareas específicas en una organización.

Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación y métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

Este manual debe incluir los siguientes datos: logotipo de la organización, nombre de la organización, denominación y extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe apuntarse el nombre de esta, lugar y fecha de elaboración, numeración de páginas, sustitución de páginas (actualización de información), unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización, clave del formulario.

Área operativa

Franklin, B. (2009). El área operativa consiste en establecer los parámetros tácticos de todo el proceso de Intra comunicación. Para conseguir una definición exacta del Área Operativa será necesario establecer dos fases del propio Plan de Comunicación.

Plan de Fases Operativas.- Se trata de dividir un Plan de Comunicación en las fases u operaciones que podrán ser controladas como pequeños

Planes de Comunicación.- Plan de objetivos, estrategias y acciones

Inmediatamente después de establecer las fases u operaciones, cada una de ellas debe ser tratada bajo tres premisas:

- a) Encontrar el objetivo concreto de la fase
- b) Imputarle una estrategia operativa, y
- c) Establecer las operaciones concretas para cada una de el

Desempeño del personal

Chiavenato, I. (2009). Consiste en lograr que todo el personal trabaje como equipo de expertos, con autonomía plena en sus tareas, y orgullosos de sus logros al conseguir hacer de su trabajo algo más simple y agradable.

Es un modelo que logra que los colaboradores (sean parientes o no del dueño) entiendan las estrategias del negocio y lo que se espera de ellos para lograr las metas, vinculando sus incrementos salariales y otro tipo de estímulos al desempeño demostrado. De esta manera se paga más y adquiere los mayores privilegios (oportunidades de promoción, por ejemplo) quien es más competente y otorga mayor valor agregado a la organización.

Este modelo consta de los siguientes pasos:

1. Se establecen objetivos individuales de trabajo alineados con:
 - a) La planeación financiera y estratégica de la empresa.
 - b) El área o departamento correspondiente (Ventas, Informática, Compras, Recursos Humanos, etc.).

2. Se evalúan los comportamientos de las personas por procesos de 360°. Esto tiene una gran importancia porque permite aterrizar la vivencia de los valores que mueven a la organización y no quedan solamente en un cuadro colgado en la pared. Permite además regular los comportamientos de los colaboradores que son parientes del dueño.

3. Se realizan procesos de comunicación en cascada en toda la organización: jefe-colaborador, al estilo del coaching, retroalimentando al colaborador sobre su rendimiento y los cambios que necesita hacer en su conducta, habilidades, conocimiento de trabajo, además de informarle en qué concepto lo tiene su jefe.

4. Se miden los resultados de rendimiento periódicamente bajo el mismo criterio para todos.

5. Se detecta con más facilidad quiénes son los colaboradores más competentes y se vincula su sueldo, bono y prestaciones de acuerdo a estos resultados.

6.7 METODOLOGÍA

Cuadro #4
Metodología

Fase o etapas	Objetivo	Actividad	Recursos	Responsables	Tiempo
Identificación de los procesos contenidos en el servicio de control y vigilancia	Determinar las etapas que contienen el servicio de control y vigilancia	Estudio del macro contenido que se realiza en el proceso de control y vigilancia	Empresa, computador, libreta, bolígrafos y dispositivo de almacenamiento	Diana Carvajal	8 días
Detalle de los procedimientos propios de cada proceso	Definir las actividades detalladas minuciosamente dentro de cada fase	Análisis de las actividades concatenadas que permiten cumplir cada proceso y relacionarlo con el siguiente	Empresa, computador, libreta, bolígrafos y dispositivo de almacenamiento	Diana Carvajal	8 días
Diseño del manual de procedimientos	Plasmar en un documento los procedimientos mínimos a seguir en el área operativa	Transcripción de la información al manual según el modelo a aplicar	Computador, registros, bolígrafo, dispositivo de almacenamiento, impresora	Diana Carvajal	8 días

Fuente: Empresa Wakenhut

Elaborado por: Diana Carvajal

Identificación de los procesos de control y vigilancia

- **Proceso de seguridad física y electrónica**

Consiste en la instalación de equipos de seguridad electrónica para resguardar bienes materiales, mediante tres sistemas: Monitoreo y respuesta de alarmas, monitoreo satelital de vehículos y personas y automatización de edificios.

La administración y el control de riesgos de sus instalaciones puede asegurarse utilizando los máximos beneficios de las diferentes tecnologías (control de accesos, sistemas de detección de intrusión, sistemas de seguimiento satelital, monitoreo de alarmas) y los procedimientos de organización de las restantes divisiones de nuestra compañías, contando de esta manera con una solución integral en seguridad.

El equipo técnico encargado de asistirlo en la provisión de equipamiento de seguridad electrónica, en combinación con personal de las restantes divisiones de la compañía, está preparado para asesorarlo en el diseño, provisión, instalación, mantenimiento y operación de un sistema de seguridad integrado, cuyas características son simplemente únicas por estar pensando exclusivamente en base a sus necesidades.

Alarmas (Respuesta por supervisión)

Los sistemas de alarmas de G4S están conectados las 24 horas a nuestras centrales de operaciones. De acuerdo al nivel de seguridad requerido, se implementará la respuesta apropiada según los escenarios predefinidos.

Protección satelital y administración de flotas

Por su sofisticación y alta efectividad representan una herramienta de seguridad única tanto en la logística de distribución de mercaderías como en la protección de ejecutivos y bienes de alto valor.

El monitoreo de las unidades se encuentran operando las 24 horas en las centrales de operaciones y experimentados operadores pueden identificar la posición exacta de los vehículos, comunicar toda información transmitida por el sistema o ejecutar los comandos apropiados para proteger las vidas y bienes custodiados.

El seguimiento satelital de vehículos puede ser también utilizado efectivamente en el control de flotas con el objeto de programar las tareas de las áreas productivas, analizar las trayectorias óptimas en los desplazamientos, entre otras funciones con valor agregado.

Proyectos

G4S es uno de los principales proveedores e innovadores dentro de la industria de la seguridad proporcionando sistemas totalmente integrados en todo el mundo. Combinamos sistemas electrónicos lo que nos permite generar una solución integral de seguridad electrónica que le permite controlar sus instalaciones. Nuestras soluciones incluyen:

Control de Acceso

Control de horarios

Administración de Intrusión

Administración de Video

Administración de Identidad

Administración de Visitantes

Tecnología Biométrica

Tecnología de Tarjetas Inteligentes

Sistemas de Detección de Incendios

Permítanos mostrarle cómo una solución de seguridad integrada puede aportar confiabilidad, profesionalismo y valor a su negocio.

- Control y Monitoreo
- Ubicación y rastreo
- Tiempos de asistencia

Diseño del manual de procedimientos para el área operativa de Wakenhut



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ÁREA OPERATIVA WAKENHUT DEL
ECUADOR**



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

1.- Contenido

Proceso de monitoreo y respuesta armada

- **Procedimientos para apertura de cuentas (Procesamiento)**

La señal de alarma de un cliente; una vez que llega a los receptores y servidores de monitoreo debe ser procesada en la base de datos, para la realización del operativo correspondiente con el operador y la fuerza de acción, siguiendo procedimientos y reglas establecidas por la empresa, procurando que esto se cumpla en el menor tiempo posible para garantizar al cliente eficiencia; rapidez y profesionalismo en este trabajo de monitoreo.

- **Procedimientos de Control Satelital**

Consiste en el enlace que se crea entre los registros de usuarios y el control satelital el momento en que contratan los servicios de seguridad electrónica. Nuestras patrullas son controladas mediante satélite por GPS (Sistema de Posicionamiento Global), haciendo fácil determinar la posición de todas y cada una de las patrullas que se encuentran en cada zona para su respectiva verificación y control de seguimiento demostrando al cliente que el operativo de verificación de alarmas se cumplió.

- **Procedimientos de Monitoreo**

Es la supervisión a distancia que realiza la central computarizada a la alarma central del cliente, a través de líneas telefónicas convencionales, celulares, y satelital (GPRS), para registrar los eventos de señales, sean estas voluntarias o involuntarias que se produzcan en una instalación.

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

- **Procedimientos de Señal de alarma**

Cuando la señal de alarma es recibida en nuestro C4I, esta aparece en el monitor del computador conjuntamente con un código que debe ser verificado mediante una llamada al usuario.

- **Procedimientos para la Respuesta Armada (Fuerza disuasiva)**

Es la persona debidamente entrenada y capacitada para acudir a verificar cualquier tipo de señal de alarma de las instalaciones donde se produce.

Esta persona esta dotada completamente de equipo y materiales para poder disuadir al delincuente ante cualquier señal de alarma. Disponiendo de vehículos para patrullaje (auto o moto) distribuidas estratégicamente que llegaran al lugar en el menor tiempo posible a verificar las instalaciones.

- **Montaje de Operativos**

Es el sistema de comunicación integrado donde se determina según el tipo de alerta el operativo a realizar en conjunto con el apoyo de las fuerzas de orden; seguridad; rescate; control de incendios según se haya determinado y el informe correspondiente a los interesados.

- **Procedimientos para el Cierre (Control de Activación de Alarmas por Personal autorizado)**

Es la persona de confianza del cliente, a quien se le autoriza para que tenga opción a activar o desactivar el sistema de alarmas del cliente, para esto el señor técnico al momento de realizar el monitoreo y el enlace de señales de nuestro C4I otorgará una

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

clave única y personal compuesta de 4 dígitos numéricos, sin que esta clave pueda transmitir, proporcionar o facilitar a otra que no tenga a autorización a activar o desactivar el sistema.

- **Procedimientos de las Señales de prioridad**

Se llama prioridad a las señales de alarma que necesitan urgentemente de la comunicación desde nuestra central de monitoreo con el envío de la respuesta armada para acudir a la residencia o instalación del cliente.

Son señales de prioridad:

Código 1 alarma de incendio

Código 2 alarma de asalto o pánico

Código 3 alarma de robo

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

2.- Objetivos

Aplicar el presente documento en el cual se contienen los procedimientos que permitirán mejorar el desempeño del personal en el área operativa de Wakenhut Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

Mejorar las señales de repuesta en función de los tiempos mínimos requeridos para asegurar los bienes en custodia.

Mejorar el ingreso y depuración de la base de datos existente para agilizar el proceso de monitoreo mediante la actualización de archivos.

Optimizar las frecuencias de llamadas a clientes tanto como la utilización de medios de comunicación y vehículos en comprobación de señales activadas involuntaria o voluntariamente.

Proporcionar al personal la información necesaria sobre las actividades propias de la gestión que realiza en cumplimiento de su trabajo.

3.- Áreas de Aplicación y Alcance

El área operativa es en donde se aplicara el presente manual, involucrando a todo el personal operativo a cargo de las diferentes funciones y actividades que relacionan el proceso de monitoreo y respuesta armada.

La actividad que se realiza dentro de este proceso debe estar debidamente amparada bajo normativas legales que garanticen el bienestar del empleado cubriendo todos los riesgos que podrían afectar su integridad.

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

4.- Delegación de Responsabilidades

➤ **Proceso de monitoreo y respuesta armada**

El jefe de operaciones, el jefe de oficina y coordinadores de operaciones tienen a su cargo la responsabilidad en todo lo que comprende el monitoreo y la respuesta armada, se encargan de que la gestión operativa se desarrolle según lo determinado.

➤ **Procedimientos para apertura de cuentas**

Para la apertura de cuentas las responsabilidades son compartidas entre el personal de comercialización hasta su ingreso a la central de monitoreo para que el programador apertura un nuevo usuario, bajo control y responsabilidad de los jefes departamentales.

➤ **Procedimientos de control satelital**

Es responsabilidad de los técnicos electrónicos del C4I la ubicación y rastreo del personal y equipo de verificación y control utilizado en cada zona.

➤ **Procedimientos de monitoreo**

Los operadores del C4I se encargan supervisar y controlar las señales recibidas desde la central de emisión hacia la central de control.

➤ **Procedimientos de señal de alarma**

Los operadores del C4I, el agente de reacción de zona tienen la responsabilidad mediante coordinación de responder ante las situaciones registradas por activaciones voluntarias o involuntarias en las instalaciones del cliente.

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

➤ **Procedimientos para el cierre**

Es responsabilidad de los operadores del C4I el comunicar como se presenta la situación de alerta para la toma de decisión desde la central de monitoreo a través del jefe de operaciones.

➤ **Procedimientos de las señales de prioridad**

Son responsabilidades de la central de monitoreo a través del jefe de operaciones y los agentes de reacción el interpretar las señales de prioridad y dar respuestas que solventen la situación en los tiempos mínimos establecidos.

➤ **Procedimientos para la respuesta armada**

Son responsabilidades de los agentes de reacción en coordinación con la central de monitoreo el dar una solución inmediata para controlar o anular la señal de alerta percibida.

➤ **Montaje de operativos**

Es responsabilidad de los la central de monitoreo por medio del jefe de operaciones alertar a las autoridades de control para montar un operativo en el lugar donde se detecten las señales de prioridad.

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

5.- Simbología

SIMBOLOGIA



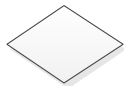
Datos



Proceso



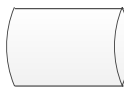
Subproceso



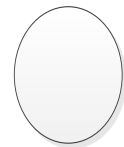
Decisión



Inicio – final



Base de datos



Procedimiento

Elaborado por:
Diana Carvajal

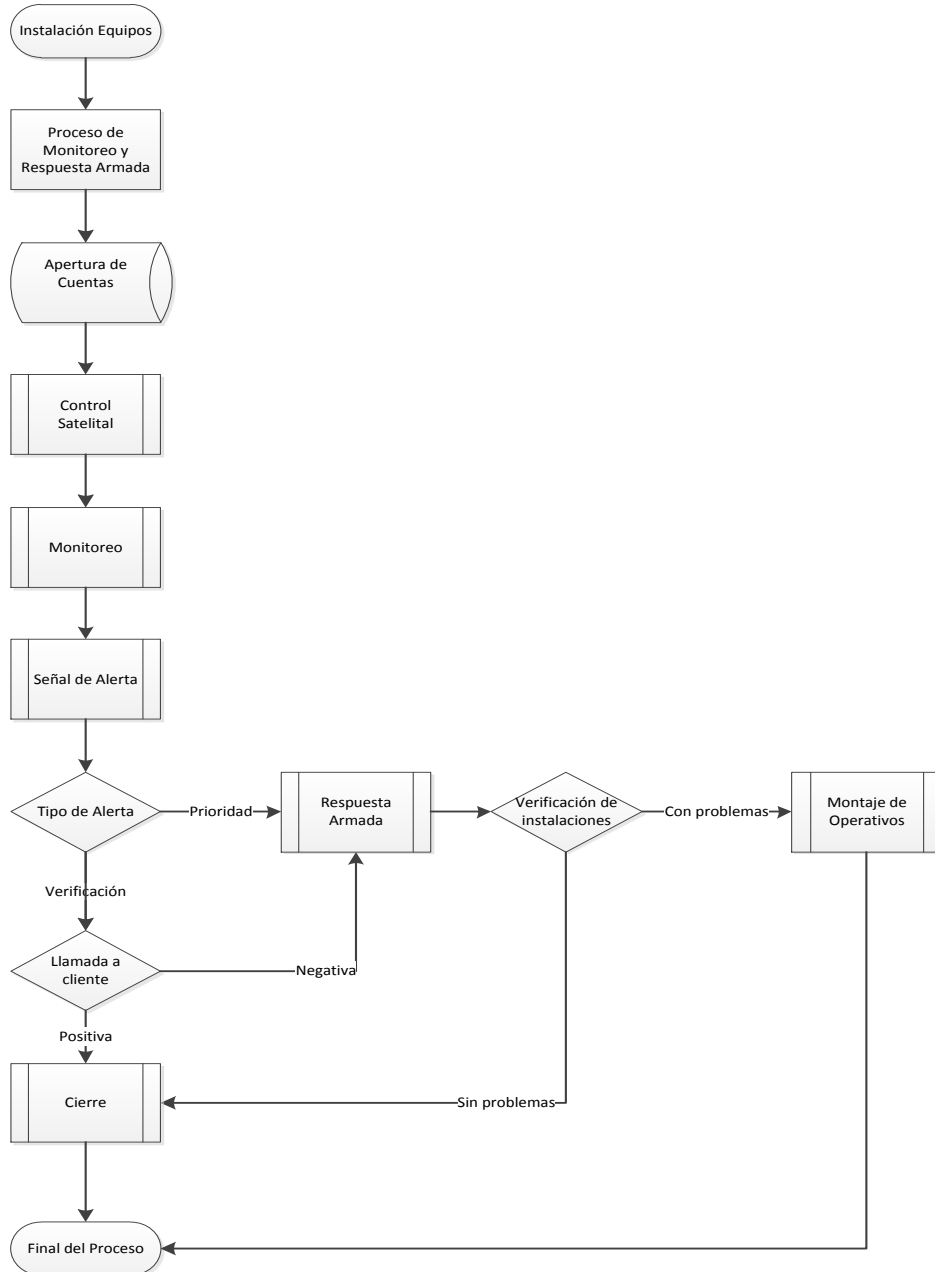
Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

6. Diagrama Del Proceso



Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

7. Responsabilidades Individuales

➤ Jefe de operaciones

El jefe de operaciones tiene las siguientes responsabilidades

- Controlar al personal en el cumplimiento de sus funciones
- Coordinar con las áreas correspondientes las actividades que complementan los procesos.
- Verificar que se cumplan bajo la ejecución de los procedimientos correspondientes todas las actividades propias de cada puesto
- Cumplir con los informes que describan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los procedimientos
- Solicitar e informar la necesidad de recurrir al manual de procedimientos con el fin de mejorar el desempeño del personal
- Proporcionar información necesaria para la ejecución de los procesos mediante los procedimientos propios para cada individuo en el cumplimiento de sus funciones.

Jefe de oficina

El jefe de oficina tiene las siguientes responsabilidades

- Controlar en presencia ingreso, presentación y remplazo del personal

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

- Cumplimiento de las disposiciones según lo estipulado en el reglamento interno de la empresa.
- Coordinación entre los operativos, señales y repuestas que maneja el personal de área.
- Control de la correcta utilización de las herramientas de trabajo
- Recepción y elaboración de informes y comunicados relevantes
- Filtrar información de ingreso depurando y dando respuestas concreta a lo irrelevante

➤ **Coordinador de operaciones**

El Coordinador de operaciones tiene las siguientes responsabilidades

- Mantener concordancia de las actividades que se realizan interna y externamente
- Gestionar las respuestas según se evidencia la situación
- Disponer de la utilización de vehículos y utilización de herramientas
- Controlar el curso operativo del personal externo
- Gestionar en el apoyo según lo amerite la situación

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

➤ **Operadores de turno**

Los operadores de turno tienen las siguientes responsabilidades

- Cumplir estrictamente con el horario para cumplir con el replazo
- Recibir y entregar los equipos en las condiciones optimas para el trabajo, funcionando
- Estar al tanto de las señales recibidas y su relevancia
- Informar sobre situaciones poco frecuentes
- Alertar en situaciones de riesgo

➤ **Supervisor de zona**

El Supervisor de zona tiene las siguientes responsabilidades

- Receptar las llamadas de verificación entrantes desde la central
- Controlar al personal a su cargo
- Responder por los resultados obtenidos en la gestión del personal bajo su cargo
- Informar situaciones adversas que susciten bajo su gestión
- Tomar medidas correctivas que permitan mejorar dichas situaciones

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

- Asumir responsabilidades sobre su gestión

➤ **Agentes de reacción**

Los agentes de reacción tienen las siguientes responsabilidades

- Mantener la comunicación con la central
- Constatar la señales informadas
- Vigilar y controlar las inmediaciones mientras se monta el operativo
- Informar progreso de la situación a la central
- Mantener su equipo en optimas condiciones

➤ **Técnicos de instalación y mantenimiento**

Los técnicos de instalación y mantenimiento tienen las siguientes responsabilidades

- La correcta instalación de los sistemas de alarma
- El funcionamiento adecuado de los sistemas de alarmas
- La capacitación a los usuarios sobre el uso de los paneles
- La revisión y control permanente de los sistemas
- El mantenimiento de los equipos

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

- El funcionamiento permanente de los sistemas instalados

8.- Políticas De Operación

El personal que conforma el área operativa deberá cumplir con las siguientes políticas de operación:

- Presentarse diariamente a su puesto de trabajo con 15 minutos de anticipación a la hora de inicio de sus actividades.
- Presentarse a los relevos de servicio ante el Jefe de Operaciones, Jefe de Oficina, Coordinadores de Operaciones y Operadores de turno de C4I, correctamente presentado (corte de cabello reglamentario y bien afeitado, para el personal masculino, el personal femenino recogido el cabello), corte de uñas de igual forma debidamente uniformado, y en óptimas condiciones para trabajar.
- Los operadores y operadoras deben presentarse sobrios a su turno de servicio, sin haber consumido sustancias psicotrópicas que alteren su desempeño, en caso de ser detectado el operador u operadora será retirado inmediatamente de la operación, y puesto a órdenes de G4S.
- Es obligación de todos los operadores u operadoras dar parte al jefe de Operaciones, Jefe de Oficina, y Coordinadores de Operaciones o a los Operadores de C4I electrónica, en caso de detectar alguna novedad en alguno de los compañeros de trabajo, o que no se encuentre en condiciones óptimas para trabajar, el encubrimiento se considera una falta disciplinaria.
- Para solicitar un cambio de turno, se lo hará por escrito y con firma de responsabilidad, para que sea aprobado por el Jefe de Operaciones, Jefe de Oficina,

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

- y Coordinadores de Operaciones, el mismo que el operador lo hará conocer con 24 horas de anticipación y paralelamente comunicar al Supervisor del C4I de turno.
- Verificar obligatoriamente antes de iniciar y hacerse cargo del servicio, que todos los equipos de computación y comunicaciones este en perfecto estado de funcionamiento, de igual forma el resto de equipos como también enseres instalados en el C4I. En caso de encontrar novedades, reportar inmediatamente al Jefe de Operaciones, Jefe de Oficina, y Coordinadores de Operaciones y al Operadores de C4I.
- Mantener un estricto control de las puertas de acceso al C4I, debe entender que a esta área ingresan solamente personal autorizado. En caso de detectar que alguna persona ingrese sin autorización deberá comunicar al Jefe de Operaciones, Oficina, Coordinadores o a C4I para que ellos tomen cartas en el asunto.
- El tiempo de refrigerio es de 30 minutos, los cuales se pueden realizar en Restaurante cercano o en el área del comedor de C4I, para lo cual coordinará el trabajo con su (s) compañero (as), estableciendo grupos con el 25% de los operadores: En caso de presentarse excesos de señales en ese momento, apoyarán Inmediatamente a sus compañeros.

Restricciones

- PROHIBIDO utilizar los teléfonos convencionales y celulares para llamadas personales.
- Queda prohibido el uso de teléfonos celulares personales al interior del C4I, en caso de ser reincidente el celular será retirado y entregado a la Jefatura o Coordinación de Operaciones, para que este le entregue al momento de su salida del C4I.

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

- Prohibido abandonar el puesto de servicio sin ser relevado.
- Está prohibido dormir en el interior del C4I, en caso de sentirse enfermo el operador u operadora comunicara de inmediato al Jefe de Operaciones, Jefe de Oficina, y Coordinadores de Operaciones para su tramite correspondiente.
- El operador u operador NO puede ocupar los computadores para actividades no contempladas en su función.
- Queda prohibido proporcionar a personas extrañas o ajenas a la empresa información sobre los Ejecutivos, empleados, usuarios o bienes y vehículos de Wackenhut Cía. Ltda.
- Al finalizar el turno de servicio los operadores u operadoras firmaran en el libro de novedades confirmando la entrega del servicio sin novedad o con novedad. En el libro deberán constar dos firmas; la del operador u operadora entrante y la del saliente.
- Toda señal de alarma debe considerarse real hasta cuando se confirme que no es así.
- El saludo o forma de contestar el teléfono (ej. trabajamos por su seguridad, gracias por llamar a G4S Luis le saluda en que le podemos servir).
- El operador u operadora deberá conocer de los horarios de los supervisores para realizar los reportes de acuerdo al turno de trabajo de los supervisores.

9.- Concepto

C4I.- Centro de comando, control y comunicaciones cuatro veces integrado (Física, Electrónica, Satelital y transporte de valores).

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

Monitoreo.- Supervisión a distancia a través de líneas telefónicas convencionales, celulares y satelitales (GPRS).

Respuesta armada.- Es el tiempo estipulado para la verificación de señales de alarma.

Señal de alarma.- Es un código interno que debe darse atención inmediata.

Panel de alarmas.- Es un sistema electrónico integrado que maneja el usuario para alertar al C4I.

Contraseñas.- Es un código numérico de cuatro dígitos que incluye una letra “A”, la misma que remplazara el nombre y apellido en las llamadas de verificación, esta letra se utilizara exclusivamente cuando el cliente sea persuadido.

Clave.- Es un código compuesta de cuatro dígitos numéricos que serán utilizados para desactivar o activar el sistema de alarma, esta clave no podrá ser la misma que la contraseña.

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

10.- Procedimientos propios del proceso de control y vigilancia

Procedimientos para apertura de cuentas (Procesamiento)

Responsables: Jefe de Ventas y Jefe de Operaciones	
Nº	Secuencia de actividades
1	Recepción de ordenes de ingreso previamente verificadas
2	Ingresar al sistema la información de los nuevos usuarios
3	Verificación de usuarios pre existentes
4	Asignación de numero de abonado de acuerdo a la secuencia de ingreso
5	Ingreso en el listado de acuerdo a la zona correspondiente

Procedimientos de control satelital

Responsables: Técnicos	
Nº	Secuencia de actividades
1	Recepción de ordenes para la instalación de los equipos electrónicos necesarios, incluido el Sistema de Posicionamiento Global (GPS)
2	Envío de señal al C4I para asignación y validación de códigos
3	Comprobación de funcionamiento del sistema instalado
4	Verificación de recepción de señales de alerta en el C4I, emitidas desde las instalaciones del cliente.
5	Activación del servicio instalado.

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

Procedimientos de Monitoreo

Responsables: Operadores C4I

Nº	Secuencia de actividades
1	Verificación de los equipos de computo y comunicaciones que estén en perfecto estado de funcionamiento
2	Relevo de personal según el turno asignado
3	Control de señales recibidas en el sistema C4I
4	Interpretación correcta de la señales de alerta y de prioridad

Procedimientos de Señal de alerta

Responsables: Operadores C4I

Nº	Secuencia de actividades
1	Ingreso de la señal de alarma al sistema C4I
2	Verificación del código de usuario
3	Constatación de la información recibida mediante llamada telefónica al usuario

Procedimientos para el Cierre

Responsables: Operador C4I

Nº	Secuencia de actividades
1	Recibe llamadas de aviso sobre la verificación de las instalaciones de donde se recibió la señal de alerta y/o prioridad
2	Registro de respuestas en el sistema una vez recibida la notificación del agente de reacción
3	Justificar señales en el sistema para cerrar los avisos

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

Procedimientos de las Señales de prioridad

Responsables: Jefe de Operaciones en coordinación con el agente de reacción

N°	Secuencia de actividades
1	Los avisos que se reciben con los códigos identificados como prioridad se comunican al agente de reacción para el resguardo de las instalaciones
2	El agente confirma a la central de monitoreo la veracidad de la señal de prioridad
3	Los operadores de la central de monitoreo comunican al jefe de operaciones para que se lleve a cabo la respuesta armada

Procedimientos para la Respuesta Armada (Fuerza disuasiva)

Responsables: Agentes de Reacción

N°	Secuencia de actividades
1	Receptar ordenes de la central de monitoreo
2	Reportarse a la central de monitoreo identificándose con los códigos de reconocimiento
3	Acudir a la constatación en forma presencial y ocular de las inmediaciones donde se registran actividades
4	Reporte de situación real percibida a la central de monitoreo
5	Comunicación de los operadores al jefe de operaciones para el montaje de operativo correspondiente

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001



Fecha	Página	De
Modificado en		
Fecha	Página	de

Montaje de Operativos

Responsables: Jefe de Operaciones

Nº	Secuencia de actividades
1	Informe de las señales de prioridad por parte de la central al jefe de operaciones
2	Contacto de jefe de operaciones al agente de reacción para controlar las instalaciones mientras llega el apoyo
3	Coordinación del jefe de operaciones con las fuerzas del orden para prestar apoyo en el lugar donde se presentó la señal de prioridad
4	Constatación por parte del agente de reacción del resguardo y el operativo por la entidad que corresponda ante la situación presentada
5	Reporte del agente de reacción al jefe de operaciones el control del operativo
6	Jefe de operaciones comunica al usuario sobre la situación presentada y el control de la misma

Elaborado por:
Diana Carvajal

Revisado por: Ing. Mario
Sigüenza

Autorizado por: Ing. Galo Santacruz
Clave: WM001

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Departamento de recursos humanos en coordinación con el área operativa

➤ **El departamento de recursos humanos tiene entre sus funciones:**

- Controlar el proceso de contratación del personal
- Evaluar el desempeño del personal
- Tomar correctivos que permitan mejorar el desempeño del personal
- Evaluar al personal según el rendimiento
- Proporcionar las herramientas necesarias para realizar correctivos en el personal
- Coordinar acciones conjuntas con los departamentos o áreas que así lo requiriesen

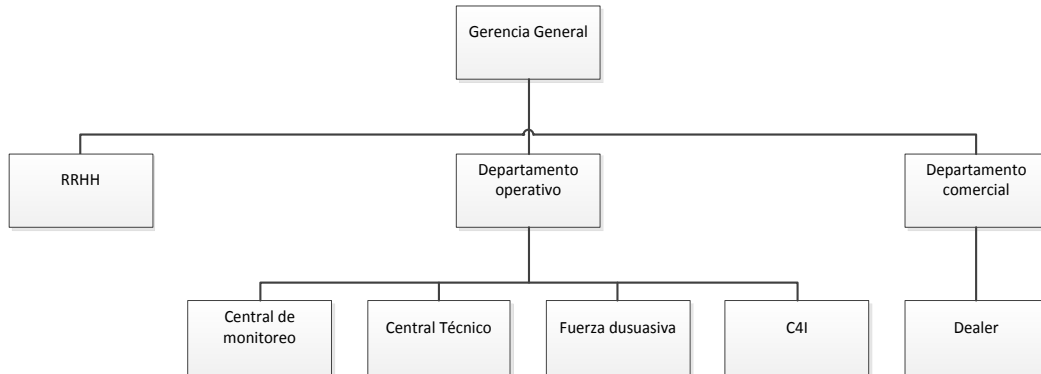
➤ **El área operativa tiene entre sus funciones:**

- Controlar al personal operativo en el desempeño de sus funciones
- Velar por el cumplimiento de las actividades propias de cada individuo según el cargo
- Solicitar herramientas que permitan capacitar guiar y mejorar el desempeño del personal operativo
- Establecer parámetros de control, correctivos y capacitaciones según las disposiciones y normativas existentes en la empresa.

Organigrama estructural de la empresa según las áreas involucradas

Gráfico #15

Organigrama estructural



Fuente: Empresa Wakenhut

Elaborado por: Diana Carvajal

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuadro #5

Prevención de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Jefe de Recursos Humanos y los usuarios
¿Por qué evaluar?	Porque precisamos brindar servicios de calidad
¿Para qué evaluar?	Para mejorar el desempeño
¿Qué evaluar?	El desempeño del personal dependiente de la empresa
¿Quién evalúa?	Recursos Humanos
¿Cuándo evaluar?	Cuando existen referentes negativos sobre el trabajo realizado o servicio prestado
¿Cómo evaluar?	Mediante controles sistemáticos del trabajo realizado
¿Con qué evaluar?	Mediante observación directa del personal en su lugar de trabajo

Fuente: Empresa Wakenhut

Elaborado por: Diana Carvajal

Bibliografía

CHIAVENATO, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGRAW-HILLINTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. México D.F

FRANKLIN, B. (2009). *“Organización de empresas”* McGraw-Hill/Interamericana editores. México D.F.

GARCIA, J. y OTROS. (2006). *“Organización y dirección de empresas”* Spain Editores. Madrid.

GÓMEZ, C. (1994). *“PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS”* McGraw Hill. Naucalpan de Juárez (Edo.) México

EVANS, J. y LINDSAY, W (2008) *“Administración y control de calidad”* Edamsa editores. México D.F.

EYSSA, M. (2010) *“Elementos básicos de la administración”* Editorial TRILLAS. México D.F.

KONTS.H. Y OTROS (2012) *“administración, una perspectiva global”* editorial el Comercio. Lima.

MARTINEZ, V. (2000) *“Diagnostico administrativo holístico”* Editorial TRILLAS. México D.F.

MCSHANE, S. Y VON, M. (2010). *“Liderazgo y recursos humanos”* PROFIT EDITORIAL. Barcelona.

MORENO, M. Y OTROS. (2001) “*Gestión de calidad y diseño organizacional*”
Pearson editores S.A. Madrid.

MUÑOZ, D. (2009). “*Administración de operaciones*”. Cengage editores S.A.
México D.F.

RODRIGUEZ, J. (2006). “*Dirección moderna de organizaciones*”. Thompson
editores S.A. México.

Lincografía

<http://site.ebrary.com/lib/uta/docDetail.action?docID=10120537&p00=procedimientos%20manuales>

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000300006&lang=pt

<http://site.ebrary.com/lib/uta/docDetail.action?docID=10104132&p00=procedimientos%20empresas>

ANEXOS



Árbol de problemas para manual de procedimientos y desempeño de personal Diana

